



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

**Matti Pitkälä**

**Kirjastopalvelujen koordinointiyksikkö**



**Helsingin yliopiston kirjastojen  
asiakaskysely 2007**

**Julkaisija:**

Helsingin yliopisto, Kirjastopalvelujen koordinoituyksikkö

**Tekijät (työryhmässä sen nimi, puheenjohtaja ja sihteeri)**

Pitkälä, Matti V.

**Julkaisun nimi:**

Helsingin yliopiston kirjastojen asiakaskysely 2007

**Julkaisun laji:**

Raportit ja selvitykset

**Tiivistelmä:**

Julkaisussa esitetään marraskuussa 2007 toteutetun HY:n kirjastojen yhteisen asiakaskyselyn tulokset. Kokonaisuutena kysely antaa hyvän kuvan Helsingin yliopiston kirjastolaitoksesta. Erityisen positiivisen arvion saa henkilökunnan ammattitaito ja palvelutaso niin kirjastoissa kuin verkossakin. Myös tilaratkaisuihin oltiin pääosin varsin tyytyväisiä. Kokoelmien katsottiin olevan vähintään hyvällä tasolla, mutta myös kehittämistarpeita nousi esiin, erityisesti elektronisten aineistojen osalta. Painetut kokoelmat ovat edelleen tärkeitä varsinkin keskustakampus-tiedekunnissa. Onnistunut kysely tarjoaa arvokasta tietoa kirjastotyön onnistumisesta kaikille mukana olleille kirjastoille. Sen tulokset ovat arvokkaita myös kirjastolaitoksen meneillään olevassa kehitystyössä. Useimmissa esitetyissä kysymyksissä tyytyväisyys kirjastoon on jonkin verran lisääntynyt, mikä antaa viitettä siitä, että tehdyt kehittämiskäsitukset ovat olleet oikeita.

**Asiasanat:**

Asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, arviointi, kirjastot, kehittäminen, laadunvalvonta

**Sarjan nimi ja numero:**

Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 51  
Raportit ja selvitykset

**ISSN:**

1795-5521

**ISBN:**

978-952-10-4737-4 (pdf)

**Kokonaissivumäärä:**

42

**Kieli:**

Suomi

**Muut tiedot:**

Kannen kuva: Eero Roine

**Verkkoaineiston osoite:**

<http://www.helsinki.fi/julkaisut>

## Sisällysluettelo

1	Kysely ja sen toteutus	4
2	Vastaukset 2007	5
3	Yhteiset tulokset	5
	3.1 Vastaaajat	5
	3.2 Palvelut	11
	3.3 Kokoelmat ja tiedonhankinnan välineet	13
	3.4 Tilat, yleisarvosana ja avoin palaute	22
4	Yhä tyytyväisempiä asiakkaita	24
5	Kehittämiskohteita	25
6	Käyttäjärühmät	26
	6.1 Tutkijat ja jatko-opiskelijat sekä opiskelijat	26
	6.2 Kampukset ja tiedekunnat	34
7	Yhteenvetoa ja johtopäätöksiä	39
8	Lopuksi	41
	LIITTEET	42

# 1 Kysely ja sen toteutus

Helsingin yliopiston kirjastoissa toteutettiin 5.–11.11.2007 kirjastojen asiakaskunnalle suunnattu kysely, jolla kerättiin asiakkaiden mielipiteitä kirjastojen palveluista, kokoelmista ja tiloista. Hankkeen toteutuksesta vastasi HY-kirjastojen asiakaspalvelun koordinoinnin vastuuhenkilö (tämän raportin kirjoittaja) yhteistyössä kirjastojen yhteisen asiakaspalvelutyöryhmän ja kirjastopalvelujen koordinointiyksikön kanssa. Raportin liitteenä olevat kirjastokohtaiset raportit on laadittu kussakin kirjastossa niiden saamien vastausten perusteella.

Kysely toteutettiin sisällöllisesti ja teknisesti samanlaisena verkkokyselynä kuin edellinen, vuonna 2005 toteutettu kysely. Näin kyselyn tulokset ovat vertailukelpoisia edellisen kyselyn kanssa. Kysymykset perustuvat Association of Research Librariesin kehittämään LibQUAL+ kyselyyn<sup>1</sup> ja HY-kirjastojen käyttötutkimushankkeen 2004-2006<sup>2</sup> kotimaisista kyselyistä keräämään aineistoon. Kyselylomake toteutettiin yliopiston omassa E-lomakepalvelussa ja tulosten käsittelyssä hyödynnettiin taulukkolaskennan lisäksi myös kyselyä varten lisensoitua BayMiner-ohjelmaa.

Kyselyssä oli kaikkiaan 44 monivalintakysymystä<sup>3</sup> ja niiden lisäksi kysymys, jossa vastaaja voi antaa avointa palautetta kirjastoista. Viimeksi mainitussa pyydettiin muun palautteen lisäksi tällä kerralla erityisesti keskustan uuteen kampuskirjastoon liittyviä toiveita. Kysymykset oli jaettu kolmeen pääosiin: palvelut, kokoelmat ja tilat – palveluiden ja tilojen osalta kyselyssä oli useita alaasioita. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä sekä kirjastojen yhteisiin palveluihin, kuten elektronisiin aineistoihin ja HELKA-tietokantaan, että yhden valitsemansa kirjaston lähipalveluihin, kokoelmiin ja tiloihin. Kyselylomake oli saatavana suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Kyselystä tiedotettiin verkossa keskitetysti yliopiston yhteisten tiedotuskanavien kautta (ALMA-intranet, kirjastojen yhteiset verkkosivut), HELKA-tietokannan käyttöliittymässä sekä kunkin osallistuneen kirjaston verkkosivuilla. Lisäksi kaikissa kyselyviikon aikana sähköpostitse lähteneissä asiakaskirjeissä (saapumisilmoitukset, eräpäivämuistutukset, palautuskehotukset, palautuspyynnöt, asiakastietojen vanhenemisilmoitukset) oli suora linkki asiakaskyselyyn. Kirjastot vastasivat paikallisesta tiedottamisesta itse, keskitetysti oli kirjastojen käyttöön tuotettu julisteita, joissa kerrottiin meneillään olevasta kyselystä. Kirjastot tiedottivat kyselystä vaihtelevasti myös erilaisten sähköpostilistojen kautta, esimerkiksi ainejärjestöjen ja tiedekuntien sähköpostilistoilla. Vastausaktiivisuuden lisäämiseksi kaikkien vastaajien kesken arvottiin kaksi kirjakaupan lahjakorttia.

Vaikka kyselyn toteutus ja raportointi on annettu kirjastojen asiakaspalveluryhmän vastuulle, on syytä korostaa, että asiakaspalvelua koskevat kysymykset ovat vain osa kyselyä ja itse asiassa suurin osa sen sisällöstä käsittelee muita kuin suoraan asiakaspalveluun liittyviä asioita, kuten elektronisia ja painettuja kokoelmia, aineistotietokantaa, tiedonhakuportaalia, kirjastojen verkkosivuja ja tiedotusta sekä kirjastojen fyysisiä tiloja ja laitteita. Tulokset ovatkin merkittäviä kaikessa kirjastojen toiminnan kehittämisessä ja kaikille kirjastojen yhteisille työryhmille.

---

<sup>1</sup> <http://www.libqual.org/>

<sup>2</sup> <http://www.helsinki.fi/kirjastot/esittely/hankkeet/laatu.htm>

<sup>3</sup> Kyselylomake raportin liitteenä (LIITE 1).

## 2 Vastaukset 2007

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 2624 vastausta. Vastausmäärää voidaan pitää varsin hyvänä, vaikka se onkin jonkin verran pienempi kuin vuoden 2005 toteutetussa kyselyssä (2996 vastausta). Helsingin yliopiston perustutkinto-opiskelijoita vastaajista oli 71 %, jatko-opiskelijoita 9 % ja Helsingin yliopiston tutkijoita/opettajia 10 % (kuva 1).

Vastausmäärät vaihtelivat huomattavasti eri tiedekuntien välillä, myös suhteutettuna niiden opiskelijamääriin. Eniten vastauksia saatiin humanistisesta (39 % kaikista vastauksista), käyttäytymistieteellisestä (15 %), maatalous-metsätieteellisestä (9 %) ja valtiotieteellisestä (7 %) tiedekunnasta (kuva 3). Suurin osa vastauksista (73 %) saatiin keskustakampukselta, seuraavaksi eniten Viikistä (22 %), selvästi vähemmän vastauksia saatiin Kumpulasta (4 %) ja Meilahdesta (1 %) (kuva 4). Keskustakampuksen vastausten osuus kaikista vastauksista on edelliseen kyselyyn verrattuna kasvanut neljä prosenttiyksikköä, kaikkien muiden osuus on laskenut. Tähän voi vaikuttaa erityisesti keskustassa näkyvä kirjastojen kehittämistyö, mutta merkittävä osuus lienee myös kyselyn tiedotuksen onnistumisella eri kampuksilla.

Myös tämän kyselyn kohdalla (kuten tehtiin myös vuoden 2005 raportissa<sup>4</sup>) onkin edelleen korostettava aktiivisempaa ja yhtenäisempää tiedottamista, jotta vastausmäärä saadaan riittävälle tasolle kaikilla kampuksilla, kaikissa tiedekunnissa ja kaikkien kirjastojen osalta. Esimerkiksi tilanteessa, jossa vain joka sadas tiedekunnan opiskelija vastaa kyselyyn, ei tuloksia voida pitää vertailukelpoisina ja luotettavina. Seuraavaa kyselyä toteutettaessa on syytä keskittää erityisesti sähköpostitse tapahtuvaa tiedotusta, jotta se saadaan sisällöllisesti ja määrällisesti samalle tasolle kaikissa kirjastoissa. Myös motivaatiota ja halukkuutta vastata kyselyyn voidaan pitää indikaattorina kirjasto-toiminnan onnistumisesta ja siitä, millaisena asiakkaat kirjastonsa kokevat, mutta tuloksia on järkevää verrata tältä osin vasta kun voidaan olla varmoja siitä, että myös kyselyn markkinointi on hoidettu samalla tavalla kaikissa kirjastoissa.

## 3 Yhteiset tulokset

Tässä luvussa esitetään kyselyn yhteiset tulokset kaikkien vastaajien osalta. Tuloksia tarkasteltaessa on syytä huomata, että tässä esitetään keskiarvo kaikista kuhunkin kysymykseen annetuista vastauksista ja yksittäisen kirjaston tai kampuksen tulokset saattavat usein poiketa yhteistuloksista huomattavastikin. Kirjastokohtaiset tulokset löytyvät raportin liitteestä (LIITE II). Tuloksia luettaessa on myös pidettävä mielessä, että kaikkien tiedekuntien ja kampusten osalta vastausmäärät eivät ole sillä tasolla, että niitä voitaisiin kaikilta osin pitää tilastollisesti riittävinä.

### 3.1 Vastaajat

Kuten edellä jo mainittiin, vastaajista 71 % oli HY:n opiskelijoita, jatko-opiskelijoita 9 % ja HY:n tutkijoita/opettajia 10 % - tämä jakauma on hyvin lähellä edellisen kyselyn vas-

<sup>4</sup> Saatavana osoitteessa [http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon\\_julkaisuja\\_28\\_2006.pdf](http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon_julkaisuja_28_2006.pdf)

taajien jakaumaa. Tiedekunnista on humanistisen tiedekunnan vastausten osuus kaikista vastauksista kasvanut vuoden 2005 kyselyyn verrattuna jopa kymmenen prosenttiyksikköä (nyt 39 %), parilla prosenttiyksiköllä ovat kasvaneet myös eläinlääketieteellisen (nyt 3 %) ja farmasian (nyt 5 %) tiedekunnan osuudet, kaikilla muilla tiedekunnilla osuudet ovat laskeneet 1–5 prosenttiyksikköä.

Taulukossa 1 esitetään vastausmäärät vastaajaryhmittäin sekä otosten prosentuaalinen osuus kunkin vastaajaryhmän koko suuruudesta Helsingin yliopistossa.

Asiakasryhmä HY	Vastaajia 2007	HY yhteensä 2007	Otos
Opiskelija	1862	32344	6 %
Tutkija / opettaja	256	3784	7 %
Jatko-opiskelija	236	5631	4 %
Muu henkilökunta	136	3923	3 %
Muut	134	-	-

**Taulukko 1. Vastausmäärät ryhmittäin ja tulosten edustavuus**

Muiden vastaajaryhmien kuin opiskelijoiden täsmällistä jakautumista tiedekunnittain ei tilastoinnin epäyhtenäisyydestä johtuen ole saatavana (taulukko 2). Opiskelijoiden osalta voidaan kuitenkin esittää otosprosentit myös tiedekunnittain (keltainen sarake) ja verrata keskenään myös tiedekuntien prosentuaalisia osuuksia kaikista opiskelijoista ja kaikista opiskelijoiden vastauksista (harmaat sarakkeet):

Tiedekunta	Opiskelijoita yht. (2006) / vastanneet opiskelijat	Tdk:n osuus HY:n opiskelijoista	Tdk:n osuus opiskelijoiden vastauksista 2007	Otos tdk:n opiskelijoista 2007	Otos tdk:n opiskelijoista 2005
Biotiet.	1493 / 86	4,6 %	4,7 %	6 %	11 %
Eläinlääketiet.	376 / 47	1,2 %	2,6 %	13 %	8 %
Farmasian	848 / 98	2,6 %	5,3 %	12 %	7 %
Humanistinen	7279 / 805	22,5 %	43,7 %	11 %	9 %
Käytt.tiet.	3931 / 312	12,2 %	16,9 %	8 %	10 %
Lääketiet.	1057 / 10	3,3 %	0,5 %	1 %	2 %
Maat.-metsätiet.	2645 / 161	8,2 %	8,7 %	6 %	11 %
Matem.-luonnont.	6427 / 80	19,9 %	4,3 %	1 %	1 %
Oikeustiet.	2041 / 27	6,3 %	1,5 %	1 %	8 %
Teologinen	1779 / 56	5,5 %	3,0 %	3 %	8 %
Valtiotiet.	4468 / 160	13,8 %	8,7 %	4 %	3 %
Yhteensä	32344 / 1842	100 %	100 %	6 %	7 %

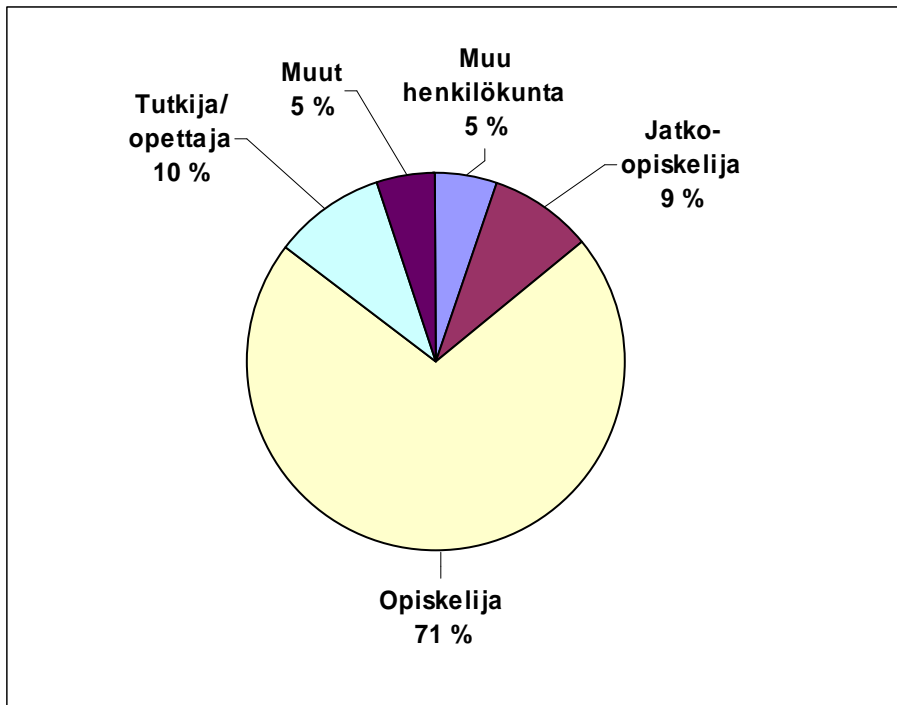
## Taulukko 2. Tulosten edustavuus opiskelijoiden osalta - tiedekunnat

Kuten havaitaan, otosmäärä vaihteli selvästi yli kymmenestä alle yhteen prosenttiin tiedekuntien opiskelijamääristä (opiskelijoiden kokonaismäärän ero taulukkoon 1 nähden selittyy sillä, että kaikki vastanneet opiskelijat eivät ole valinneet tiedekuntaa). Tulosten luotettavuus ja käyttökelpoisuus hyvin pienten vastausmäärien osalta on valitettavasti varsin alhainen.

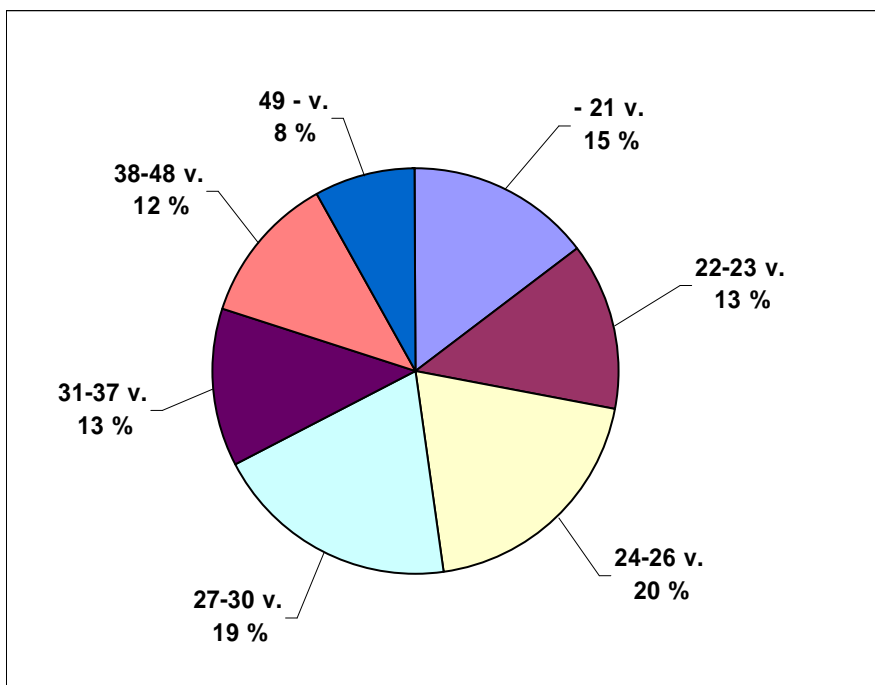
Näissä tuloksissa esitetään selkeyden ja pienten vastausosuuksien vuoksi yliopiston ulkopuoliset vastaajaryhmät ja avoimen yliopiston opiskelijat yhdistettynä luokaksi "Muut". Tähän luokkaan on liitetty vastaajaryhmistä seuraavat:

Vastaajaryhmä "Muut"	Vastaajia
AMK (Opiskelija / henkilökunta)	10
Avoimen yliopiston opiskelija (HY)	19
HUS / HYKS	1
Muu	37
Opiskelija (muu YO)	42
Tutkija (muu YO / tutk.yksikkö)	25
Yhteensä	134

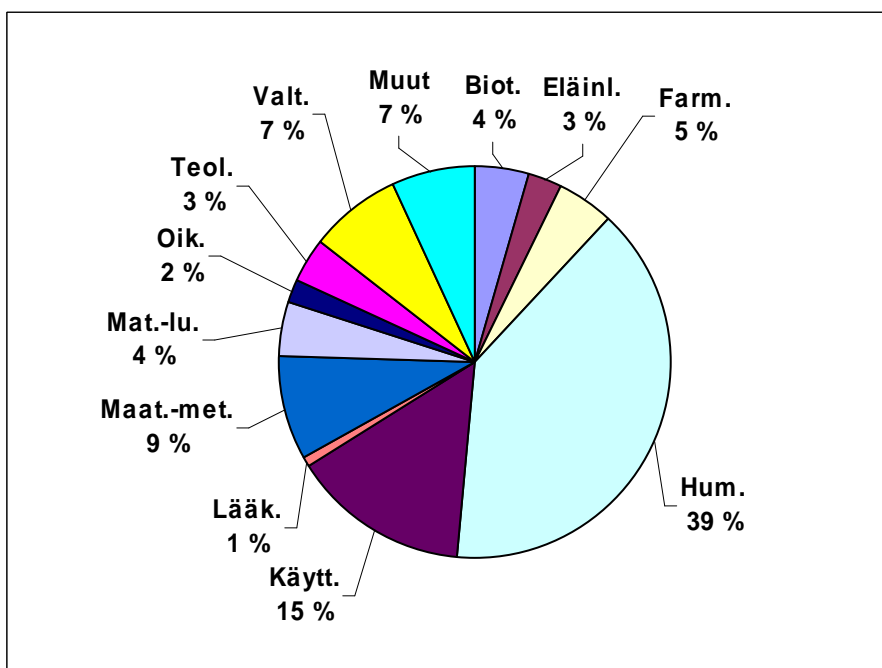
Taulukko 3. Vastaajan suhde yliopistoon - ryhmä "Muut"



Kuva 1. Vastaajan suhde yliopistoon / kaikki vastaajat (n = 2624)

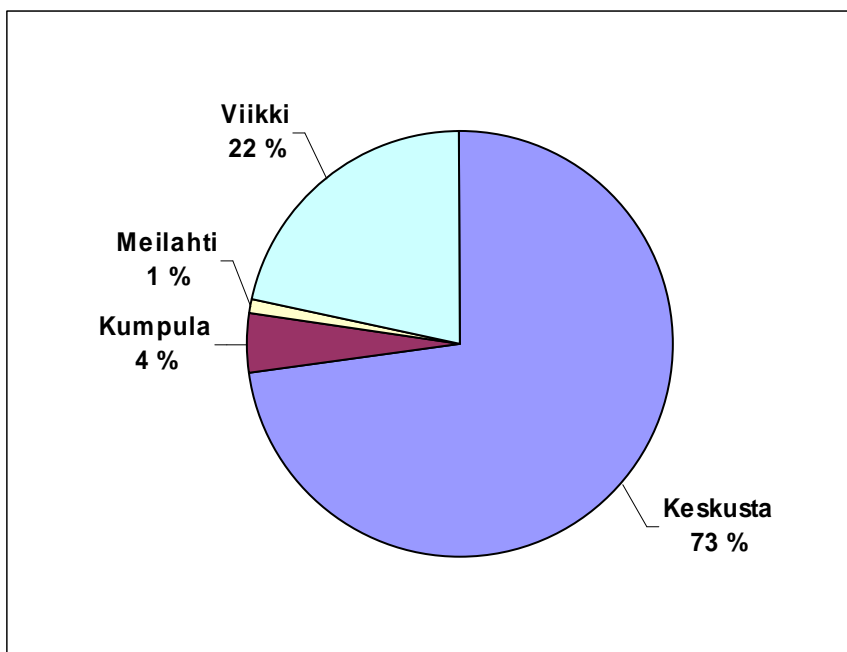


Kuva 2. Vastaajien ikäjakauma / kaikki vastaajat (n = 2624)



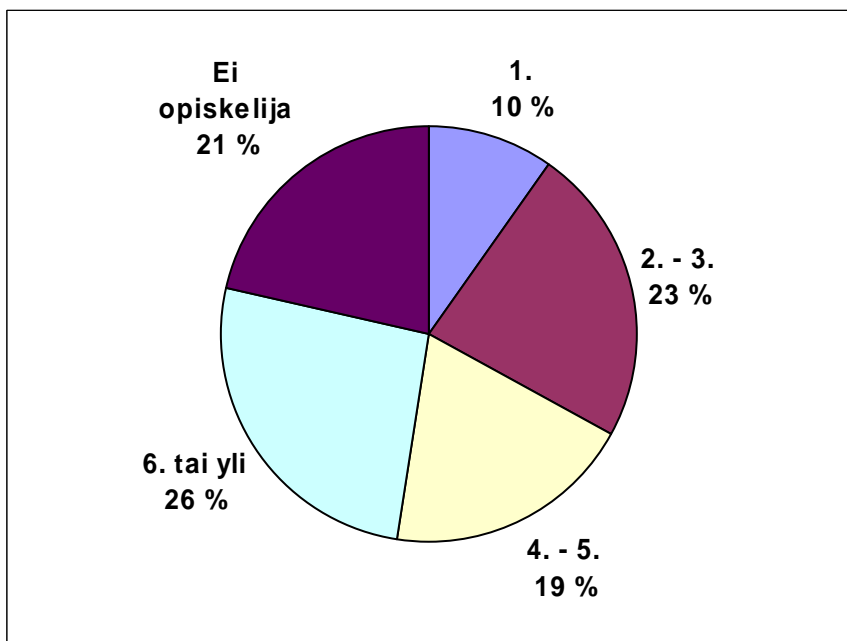
Kuva 3. Vastaajien jakauma tiedekunnittain / kaikki vastaajat (n = 2624). Muut = Erillislaitos, Muu HY:n yksikkö ja Muu (HY:n ulkopuolinen).





**Kuva 4. Vastaajat kampuksittain / kaikki vastaajat (n = 2624)**

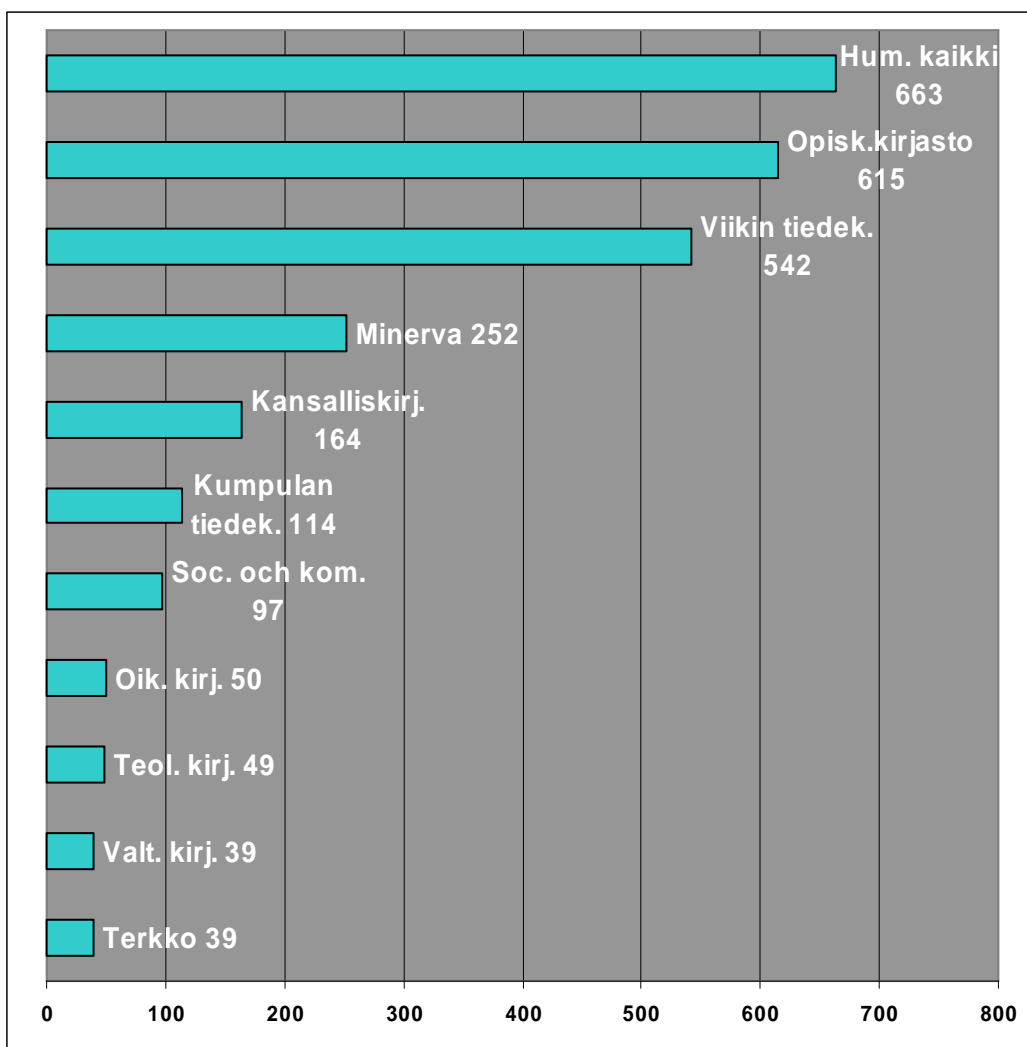
Vastausten jakaumassa eri kampuksille on huomattava, että Meilahdessa ja Kumpulassa on ainoastaan yksi tiedekunta, mutta Viikissä ja keskustassa useampia (Kuva 4). Suurimmat vastausmäärät saaneet tiedekunnat tosin ovat juuri keskustasta ja Viikistä (Kuva 3).



**Kuva 5. Vastaajan opiskeluvuosi / kaikki vastaajat (n = 2624)**

Vastausten jakauma ikäryhmittäin on lähellä vuoden 2005 kyselyn tilannetta. Opiskeluvuosissa on pidemmälle ehtineiden opiskelijoiden ja ei-opiskelijoiden osuus kuitenkin pari prosenttiyksikköä suurempi tällä kertaa. Kuten edellisellä kerrallakin, nuoremmat opiskelijat arvioivat muita yleisemmin Opiskelijakirjastoa ja vanhemmat tiedekuntakirjastoja.

Vastaajat arvioivat asiakaspalvelua, painettuja kokoelmia, kirjaston verkkosivuja ja tiloja valitsemansa kirjaston osalta. Kirjastojen saamiin vastausmääriin vaikuttaa merkittävästi kirjaston, kampuksen ja tiedekuntien koko (esimerkiksi Kumpulan opiskelijamäärä on kuusinkertainen verrattuna Meilahteen), mutta on myös ilmeistä, että kyselyn tiedottamista on edelleen monien kirjastojen osalta huomattavasti tehostettava seuraavia kyselyitä toteutettaessa (kuva 6).

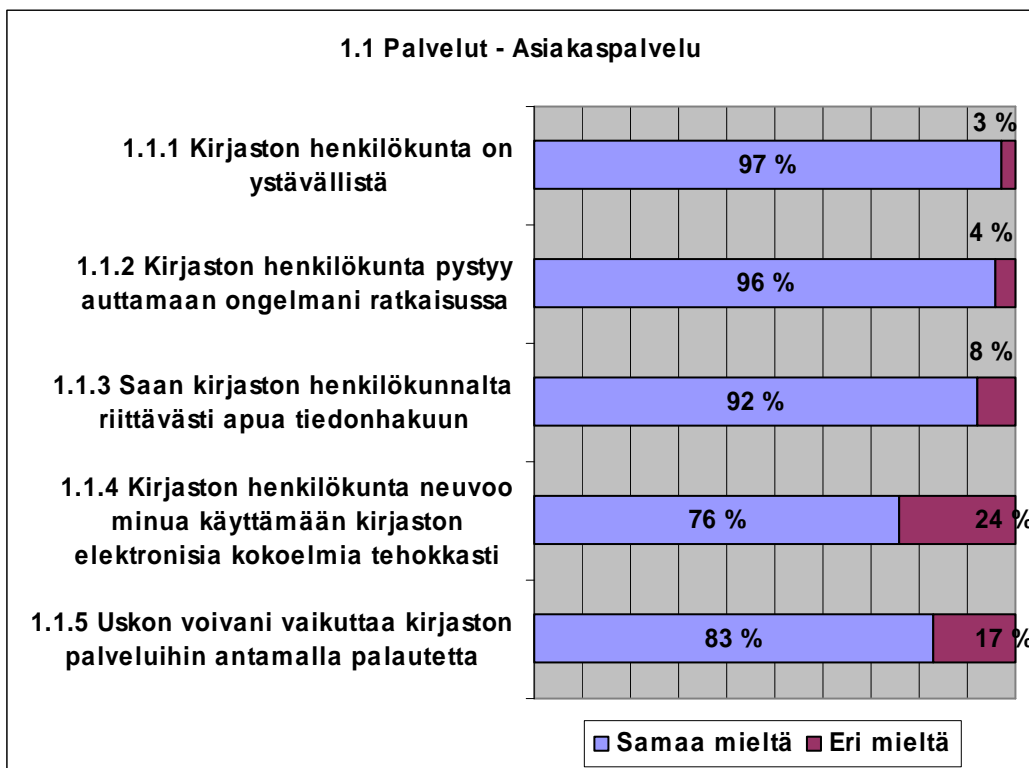


Kuva 6. Vastauksia / kirjasto, kaikki vastaajat (n = 2624). "Hum. kaikki" sisältää Humanistisen tdk:n kirjaston kaikki toimipaikat, "Kumpula" sisältää myös Observatorion kirjaston, "Terkko" sisältää myös Hammaslääketieteen kirjaston.

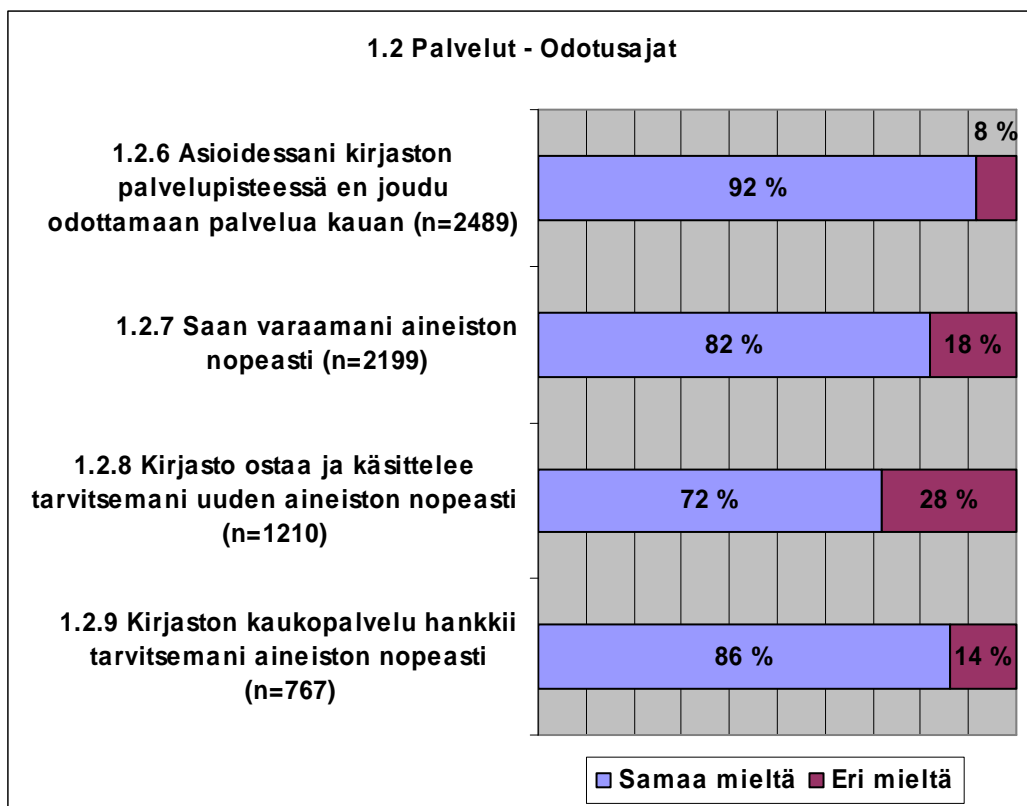
Kuten vuoden 2005 kyselyn raportissakin, myös tässä raportissa on kyselyn vastauskategoriat "Samaa mieltä" ja "Osittain samaa mieltä" esitetty yhdistettynä kategoriaksi "*Samaa mieltä*" ja vastauskategoriat "Eri mieltä" ja "Osittain eri mieltä" yhdistettynä kategoriaksi "*Eri mieltä*". Tämän tarkoituksena on helpottaa ja selkeyttää tulosten tulkintaa ja esittämistä.

### 3.2 Palvelut

Palveluita koskevilla kysymyksillä haettiin asiakkaiden näkemyksiä asiakaspalvelusta, palvelun joutuisuudesta ja tiedonhankinnan koulutuksesta.



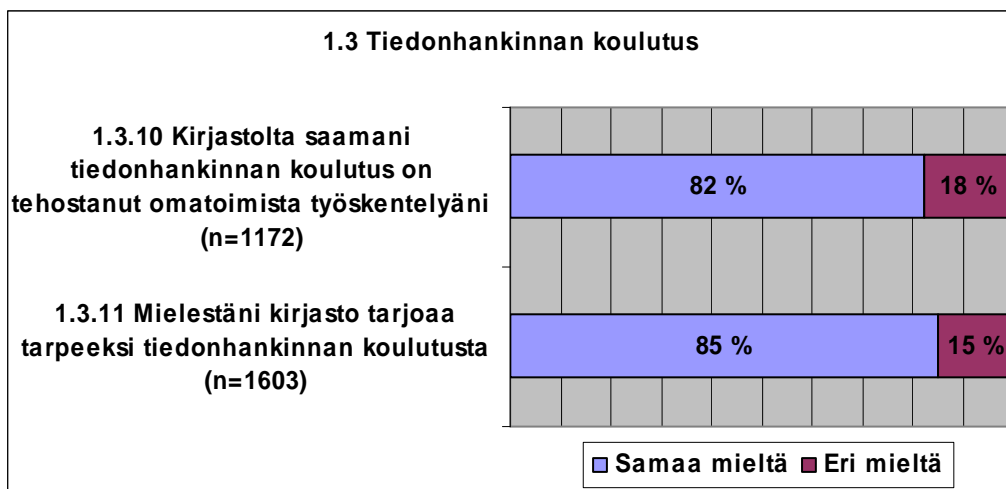
Kuva 7. Asiakaspalvelu - kysymykset 1.1.1–1.1.5



**Kuva 8. Odotusajat - kysymykset 1.2.6–1.2.9**

Kaikissa kuvien 7 ja 8 kysymyksissä on tyytyväisten eli samaa mieltä olevien vastaajien osuus noussut 1–2 prosenttiyksikköä vuoden 2005 kyselyyn verrattuna, lukuun ottamatta asiakaspalautetta koskevaa kysymystä 1.1.5, jossa samaa mieltä olevien osuus on laskenut noin 2 prosenttiyksikköä. Kuvan 8 kysymyksissä oli mahdollista vastata myös ”En käytä palvelua”, näissä tuloksissa esitetyt prosenttijakaumat ovat palveluita käyttävien vastaajien osalta.

On syytä huomauttaa, että useissa tämän kyselyn vastauksissa muutokset tuloksissa edelliseen kyselyyn verrattuna olivat pieniä, vain parin prosenttiyksikön suuruisia, joten ne eivät välttämättä kaikissa tapauksissa ole tilastollisesti merkittäviä. Muutos on kuitenkin useimmissa tapauksissa samansuuntainen - tyytyväisyys on lisääntynyt - joten ainakin oletuksena voidaan esittää, että asiakastyytyväisyys kehittyy oikeaan suuntaan. Kun kyselyitä on toteutettuna useampia, saadaan luotettavampi kuva siitä, mihin suuntaan asiat kehittyvät, nyt vertailuun on käytettävissä vasta kahden kyselyn tulokset.

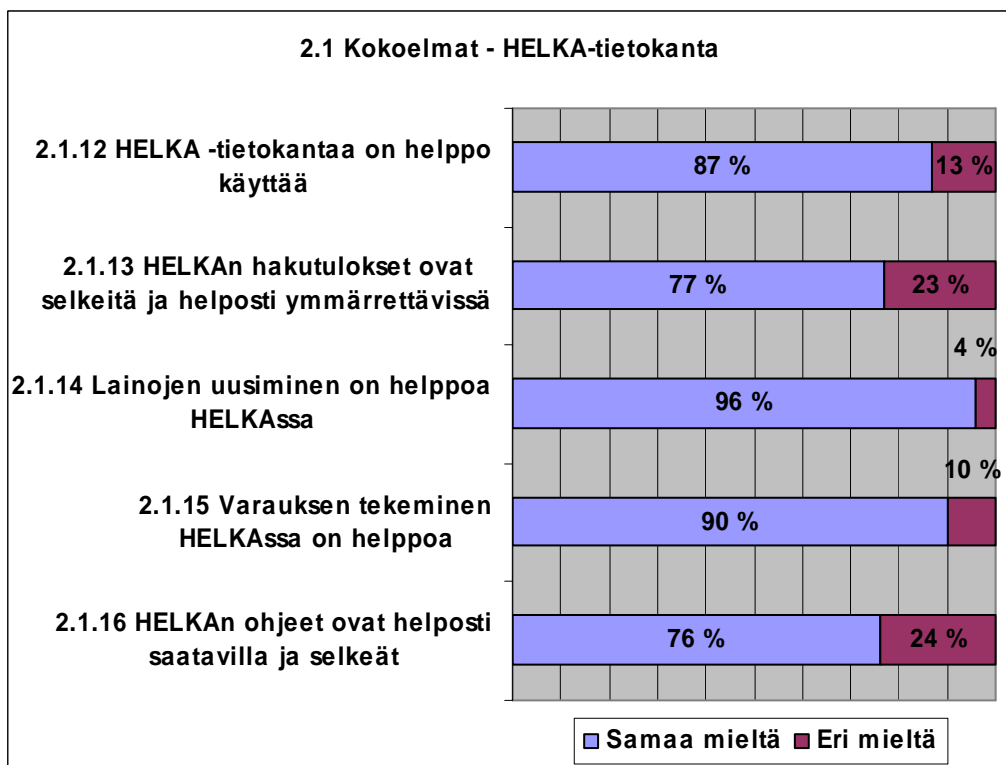


**Kuva 9. Tiedonhankinnan koulutus - kysymykset 1.3.10 ja 1.3.11.**

Helsingin yliopiston kirjastojen asiakkaat ovat kyselyn perusteella edelleen hyvin tyytyväisiä kirjastojen asiakaspalveluun (Kuva 7). Palvelua pidetään myös joutuisana ja tyytyväisyys on jonkin verran parantunut myös uuden aineiston hankintaa koskevassa kysymyksessä (1.2.8), vaikkakin tältä osin tyytymättömiä on edelleen lähes neljäsosa vastaajista (kuva 8). Tyytyväisyys tiedonhankinnan koulutuksen laatuun (1.3.10) on samalla korkealla tasolla kuin edellisessä kyselyssä, koulutuksen määrään tyytyväisten osuus (kysymys 1.3.11) sen sijaan on lisääntynyt kahdessa vuodessa noin neljä prosenttiyksikköä (kuva 9). Tuloksissa ovat mukana vain sellaiset vastaajat, jotka ovat osallistuneet tiedonhankinnan koulutukseen.

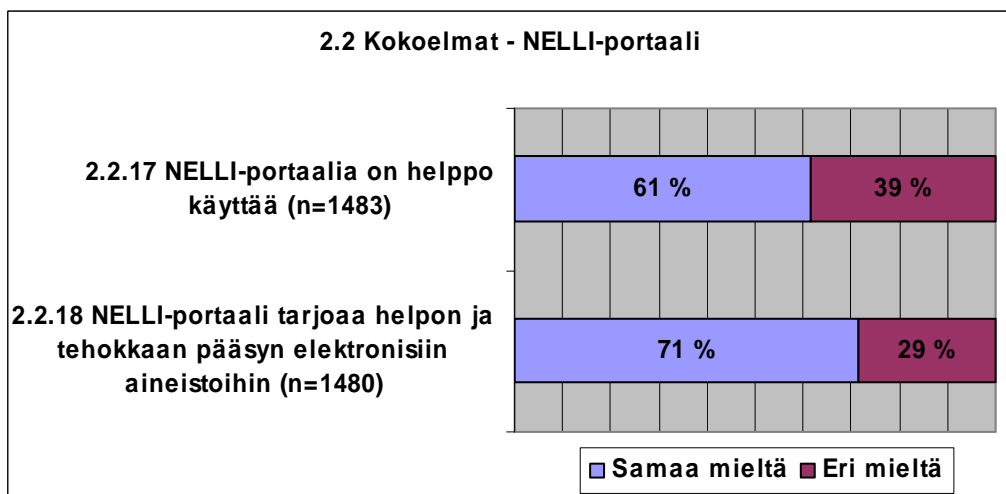
### 3.3 Kokoelmat ja tiedonhankinnan välineet

Kyselyn kokoelmia koskevassa osuudessa vastaajilta kysyttiin aluksi mielipiteitä kirjastojen kokoelmiinsa tarjoamista tiedonhaku ja -hankintakanavista eli yhteisluettelo HELKASTa ja tiedonhakuportaali NELListä. Samassa osiossa pyydettiin arvioimaan kirjastojen verkkosivujen ja tiedotuksen sisältöä ja ajantasaisuutta. Kirjastojen painettujen kokoelmien (kirja- ja lehtikokoelmat) osalta haluttiin mielipiteitä niiden kattavuudesta, ajantasaisuudesta, kunnosta ja järjestyksestä. Elektronisiin aineistoihin liittyvät kysymykset koskivat näiden aineistojen käyttöä, saatavuutta ja käytettävyyttä. Kuten edellä todettiin, painettuja aineistoja ja verkkosivuja koskeneet kysymykset koskivat vastaajan valitsemaa kirjastoa - tiedonhankintakanavia ja elektronisia aineistoja koskevat kysymykset sen sijaan olivat yhteisiä.



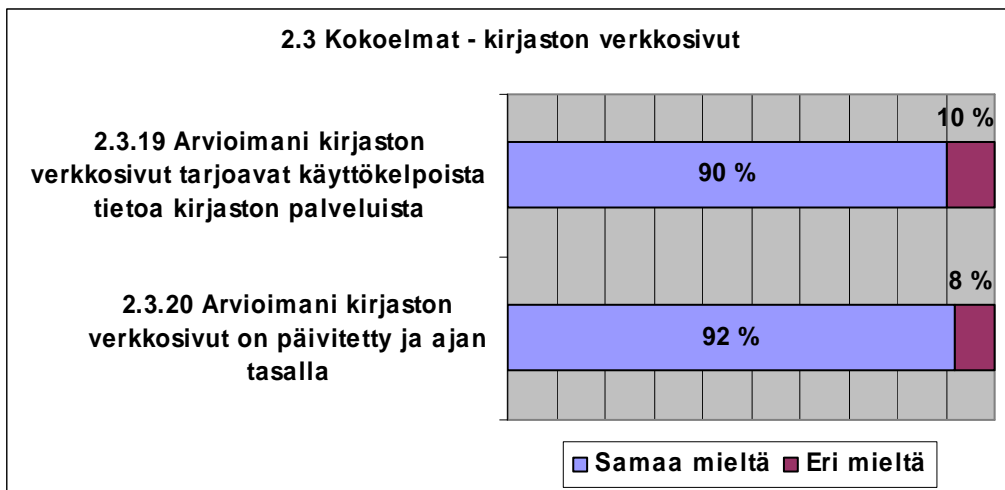
Kuva 10. HELKA-tietokanta - kysymykset 2.1.12–2.1.16

Tyytyväisyys HELKA-tietokantaan on kysymyksestä riippuen noussut 1–5 prosenttiyksikköä edelliseen kyselyyn verrattuna ja on siis edelleen yleensä hyvällä tasolla. Hakutulosten esittämistapaan ja ohjeistukseen tyytymättömiä kuitenkin on edelleen merkittävä osuus vastaajista, lähes neljäsosa vastaajista, mutta näiltäkin osin tilanne on parantunut vuodesta 2005. (Kuva 10.)



Kuva 11. NELLI-portaali - kysymykset 2.2.17 ja 2.2.18.

NELLI-portaalia käytti vuoden 2005 kyselyn vastaajista noin kolmasosa - portaalin käyttäjien osuus on nyt noussut 57 %:iin kaikista vastaajista (Kuva 11 - tuloksissa mukana vain portaalia käyttävät vastaajat). Portaalin käyttäjien tyytyväisyys sen helppokäyttöisyyteen on samaan aikaan laskenut kuusi prosenttiyksikköä - tyytymättömiä on 39 % NELLIn käyttäjistä, mitä voidaan pitää hyvin selvänä viitteenä siitä, että portaalin käytettävyyttä asiakasnäkökulmasta on parannettava. NELLiä helppona ja tehokkaana kanavana pitävien määrä on myös laskenut, kaksi prosenttiyksikköä. Käytettävyyden parantaminen vaikuttaisi todennäköisesti suoraan myös siihen, kuinka helppona ja tehokkaana välineenä NELLiä pidetään.

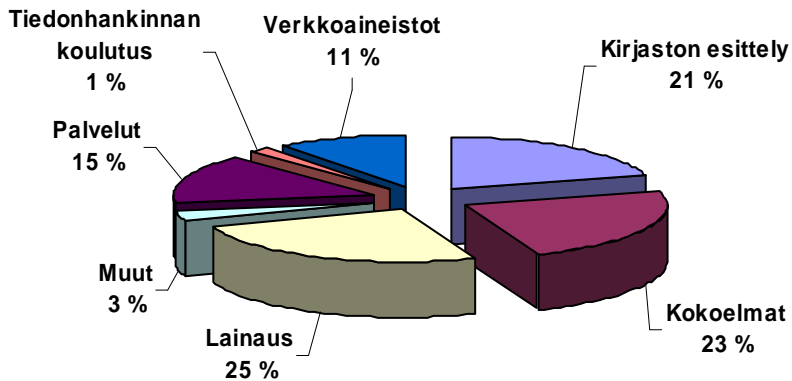


**Kuva 12. Kirjaston verkkosivut - kysymykset 2.3.19 ja 2.3.20.**

Tyytyväisyys kirjastojen verkkosivuihin on edelleen korkealla tasolla, vaikka se onkin kahdessa vuodessa laskenut pari prosenttiyksikköä (Kuva 12). Kirjastojen verkkosivut oli yleisesti uusittu vasta vähän ennen vuoden 2005 kyselyä, mikä on tuolloin saattanut vaikuttaa niitä koskeviin vastauksiin.

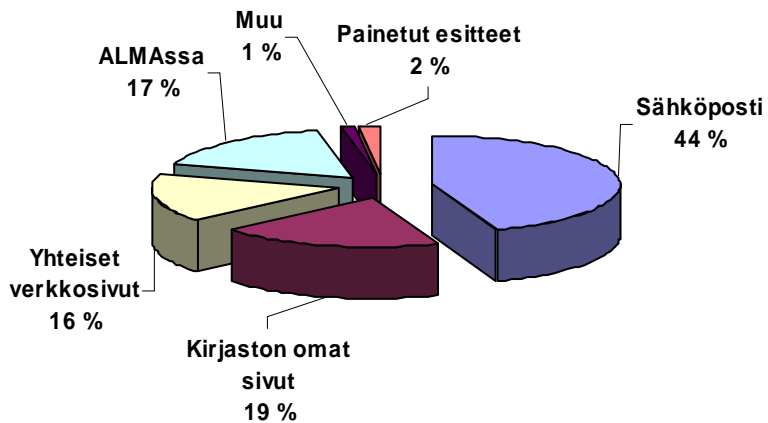
Kirjaston esittely on tässä kyselyssä noussut verkkosivujen tärkeimpien palveluiden joukkoon, sen sijaan kirjastojen sivuilla olevia verkkoaineistoja ei pidetä yhtä yleisesti tärkeinä kuin vuonna 2005 (kuva 13) - verkkoaineistoihin hakeudutaankin yhä useammin muiden kanavien kautta, kuten edempänä käy ilmi (kuva 19).

### 2.3.21 Mielestäni kirjaston verkkosivujen tärkein osa on



Kuva 13. Kirjaston verkkosivut - kysymys 2.3.21.

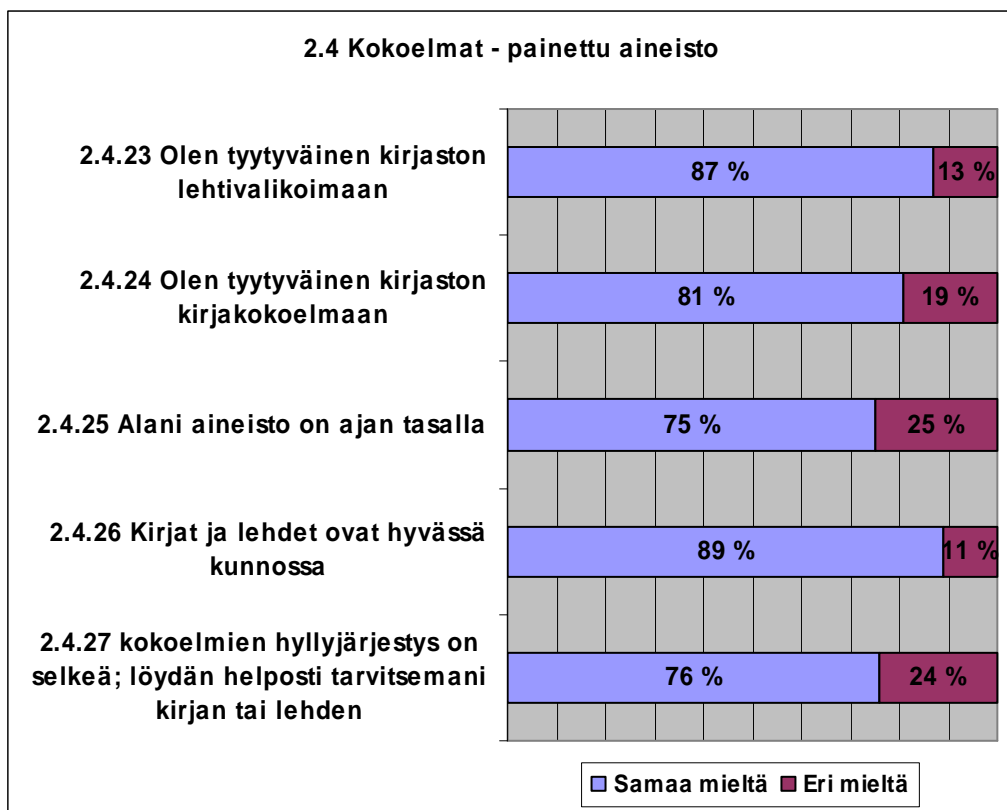
### 2.3.22 Kirjastojen ajankohtaisista asioista on mielestäni tehokkainta tiedottaa



Kuva 14. Kirjaston verkkosivut - kysymys 2.3.22

Sähköpostin katsotaan yhä yleisimmin olevan tehokkain tapa tiedottaa kirjastojen ajankohtaisista asioista (kuva 14); sen osuus on edelliseen kyselyyn verrattuna noussut jopa seitsemän prosenttiyksikköä, muiden kanavien osuus on vastaavasti laskenut.

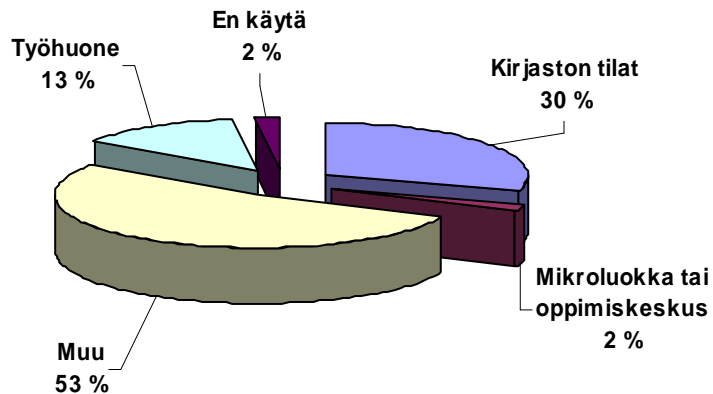




**Kuva 15. Painettu kokoelma - kysymykset 2.4.23–2.4.27**

Tyytyväisyys kirjastojen painettuihin kokoelmiin on edelleen useimmissa kysymyksissä varsin korkealla tasolla ja se on lisääntynyt kaikissa kuvan 15 kysymyksissä 1–3 prosenttiyksikköä vuoden 2005 kyselyyn verrattuna lukuun ottamatta kysymystä 2.4.23, jossa tyytyväisten osuus on sama kuin viimeksi. Kirjastojen on kuitenkin syytä huomata, että aineiston ajantasaisuuteen ja kokoelmien hyllyjärjestykseen tyytymättömiä on edelleen noin neljäsosa vastaajista.

#### 2.4.28 Mieluisin paikka käyttää painettuja aineistoja on

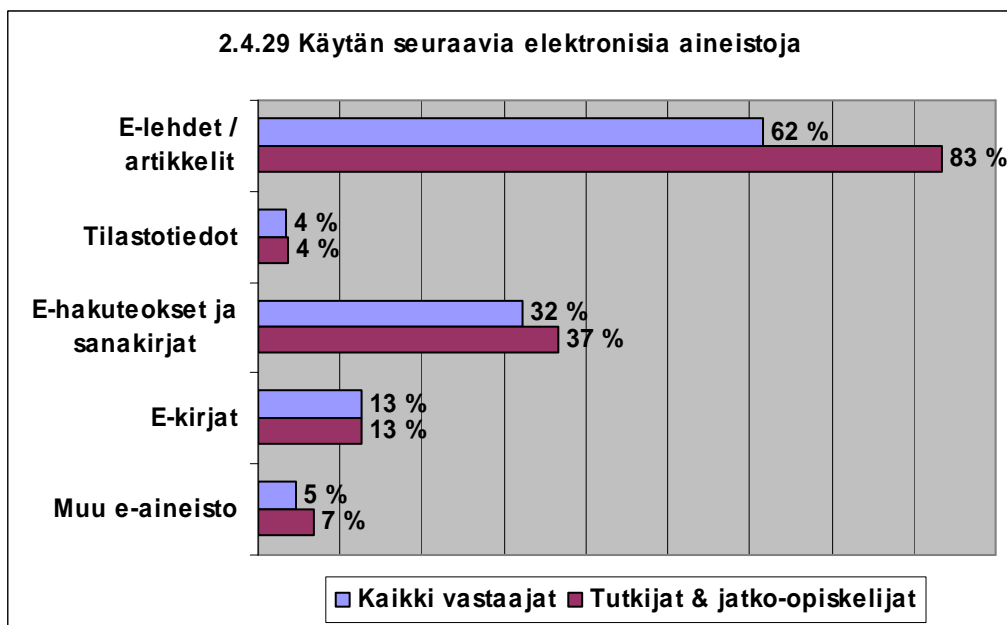


Kuva 16. Kysymys 2.4.28<sup>5</sup> - mieluisin paikka käyttää kirjastojen painettuja aineistoja

Tämänkertaiseen kyselyyn otettiin uutena kysymyksenä mukaan kuvassa 16 esitetty kysymys, jolla haluttiin selvittää, missä asiakkaat mieluiten käyttävät kirjastojen painettuja aineistoja. Tämän kysymyksen tarkoitus on tukea erityisesti keskustaan suunnitella olevan kampuskirjaston suunnittelua esimerkiksi lukusalien ja -paikkojen osalta.

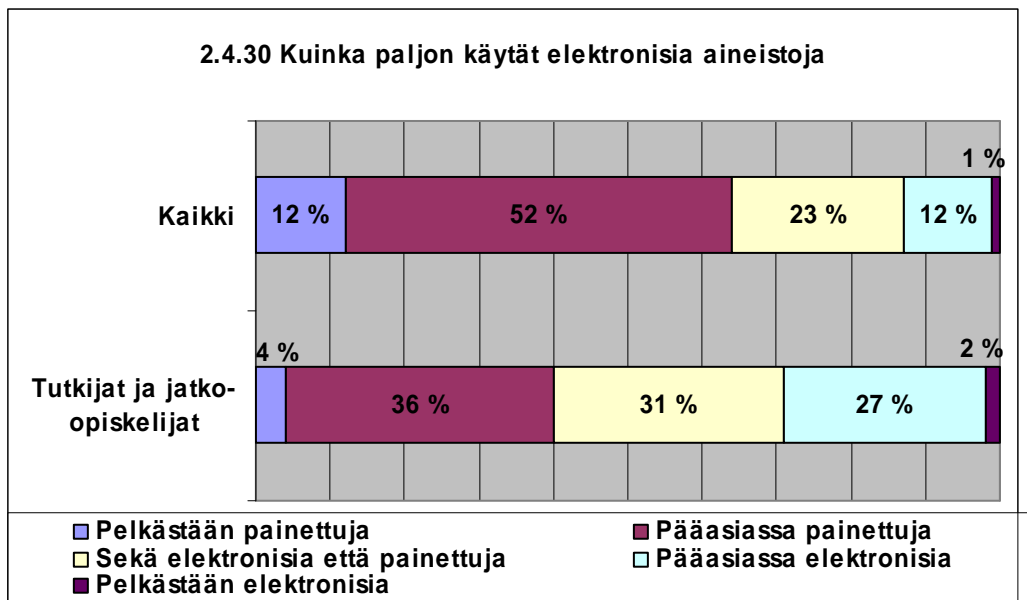
Lähes kolmannes vastaajista käyttää painettuja aineistoja mieluiten kirjastojen tiloissa, mikä viittaa siihen, että uudessakin kirjastossa on edelleen tarvetta merkittävälle määrälle lukupaikkoja. Yli puolet vastaajista toki käyttää painettuja aineistoja mieluiten muissa tiloissa (kohtaan "Muu" sisältyy mm. koti). Työhuoneissa aineistoja käyttävät mieluiten etenkin tutkijat, muita vastaajia selkeästi enemmän myös jatko-opiskelijat ja yliopiston muu henkilökunta.

<sup>5</sup> Huom! Kysymysten numerointi muuttuu tästä lisäkysymyksestä lähtien verrattuna vuoden 2005 kyselyn numerointiin.



**Kuva 17. E-aineistojen käyttö - kysymys 2.4.29**

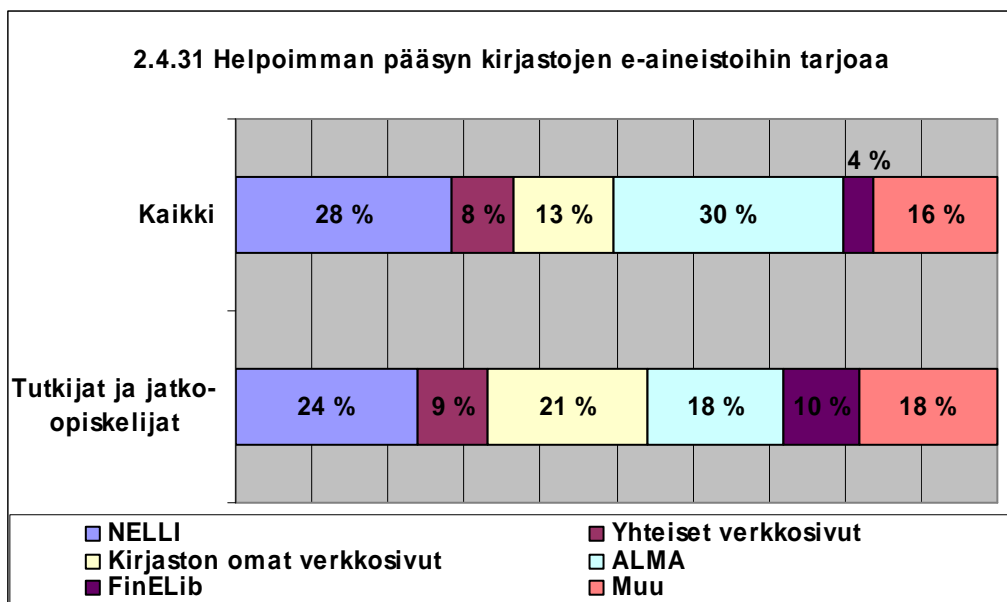
Tutkijat ja jatko-opiskelijat käyttävät edelleen enemmän elektronisia lehtiä ja artikkeleita kuin kaikki vastaajat keskimäärin. Kaikkien vastaajien osalta näiden aineistojen käyttäjien määrä on kuitenkin lisääntynyt kahdessa vuodessa kolme prosenttiyksikköä, tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden osalta puolestaan laskenut kaksi prosenttiyksikköä. Selkein muutos on kuitenkin tapahtunut elektronisten hakuteosten kohdalla, tutkijoilla ja jatko-opiskelijoilla niiden käyttö oli lisääntynyt 11 prosenttiyksikköä, kaikilla vastaajilla 14 prosenttiyksikköä. Muiden aineistojen osalta ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. (Kuva 17.)



**Kuva 18. E-aineistojen käyttö - kysymys 2.4.30**

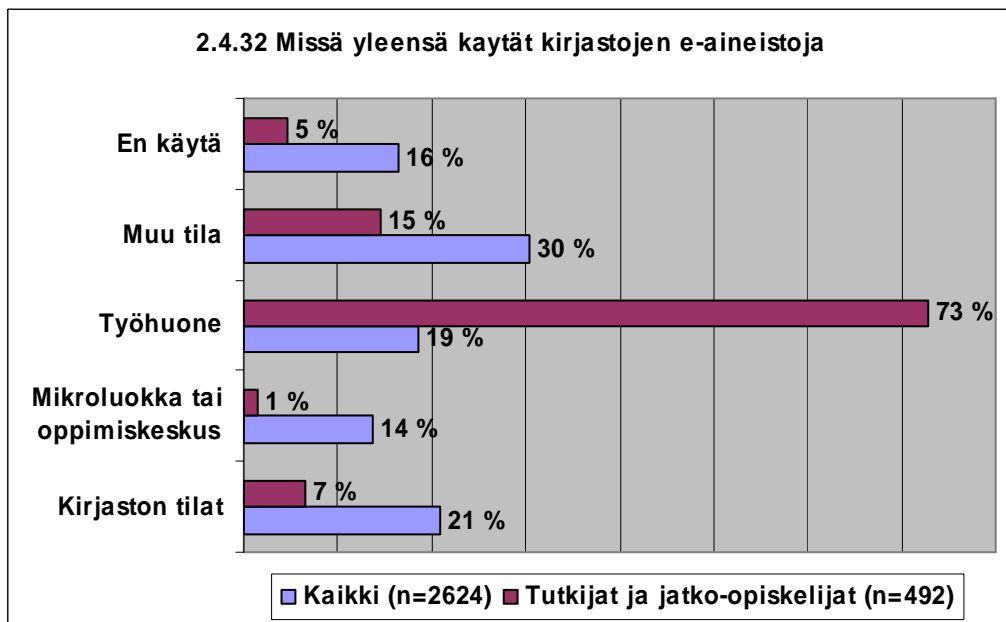
E-aineistojen käytön määrä on pysynyt lähellä vuoden 2005 tilannetta (kuva 18): yli kaksi kolmannelta tutkijoista ja jatko-opiskelijoista käyttää edelleen yhtä paljon tai enemmän painettuja aineistoja kuin elektronisia - lähes kaksi kolmannelta toisaalta myös käyttää yhtä paljon tai enemmän elektronisia aineistoja kuin painettuja. Kaikkien vastaajien osalta tilanne on myös lähellä edellistä kyselyä ja painettujen aineistojen käyttö on edelleen selvästi yleisempää kuin elektronisten aineistojen käyttö, siirtymä kohti elektronisia aineistoja kyselyiden välillä on vain noin kahden prosenttiyksikön suuruinen. Koska kaikista vastaajista yli kaksi kolmasosaa on opiskelijoita, heillä painettujen aineistojen käyttö on jopa yleisempää kuin kaikilla vastaajilla (kuten edempänä näemme kuvasta 29).

On syytä huomauttaa, että koska kahden paljon elektronista aineistoa käyttävän luonnontieteellisen kampuksen (Kumpula ja Meilahti) vastausmäärä on hyvin pieni keskustakampukseen verrattuna, tulos ei tältä osin todennäköisesti koko yliopiston tasolla vastaa todellista jakaumaa elektronisten ja painettujen aineistojen käytön välillä.



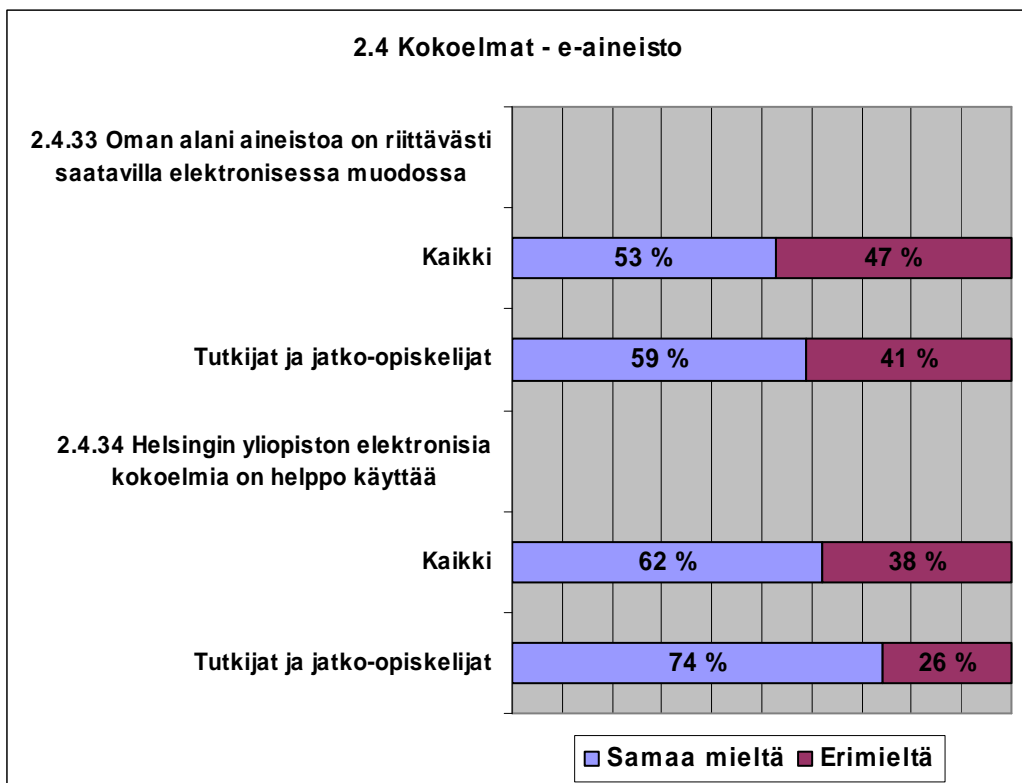
Kuva 19. E-aineistojen käyttö - kysymys 2.4.31

E-aineistojen käyttökanavista on NELLIn ja ALMAN osuus lisääntynyt huomattavasti vuoden 2005 kyselyyn verrattuna (kuva 19): NELLiä parhaana kanavana pitävien osuus kaikista vastaajista on kasvanut 12 prosenttiyksikköä, ALMAN osuus puolestaan peräti 19 prosenttiyksikköä, yli kaksinkertaiseksi. Tutkijoilla ja jatko-opiskelijoilla tilanne on samansuuntainen: NELLIn osuus on kasvanut 15:stä prosentista 24:een ja ALMAN osuus on yli nelinkertaistunut neljästä prosentista 18:aan.



Kuva 20. E-aineistojen käyttöpaikka - kysymys 2.4.32

Tutkijat ja jatko-opiskelijat käyttävät edelleen e-aineistoja pääasiassa työhuoneistaan käsin, muilla käyttäjillä paikka vaihtelee eri vaihtoehtojen välillä tasaisemmin (kuva 20).



Kuva 21. E-aineistot - kysymykset 2.4.33–2.4.34

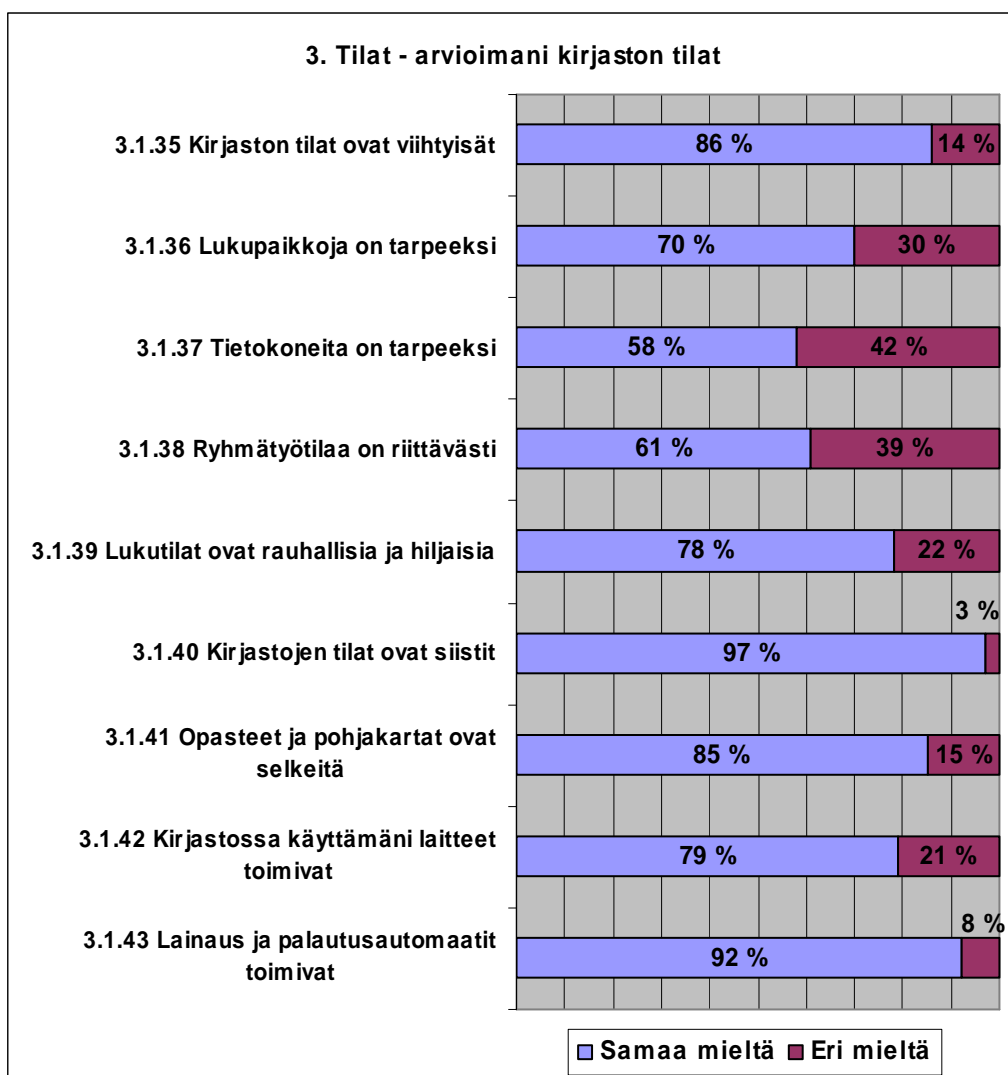
Elektronisten aineistojen määrään oltiin edelleen hyvin usein tyytymättömiä, kuten vuoden 2005 kyselyssäkin (Kuva 21). Tutkijoiden osalta tilanne on kuitenkin parantunut jonkin verran: tyytymättömien määrä on vähentynyt kuusi prosenttiyksikköä. E-aineistojen käytettävyyttä pidetään myös usein huonona ja siihen tyytyväisten määrä on lisääntynyt kahdessa vuodessa vain noin prosenttiyksikön verran. Tulokset kuitenkin vaihtelevat huomattavasti eri kampusten ja tiedekuntien välillä (kuvat 35 ja 36).

### 3.4 Tilat, yleisarvosana ja avoin palaute

Tiloja koskevat kysymykset olivat kirjastokohtaisia, toisin sanoen asiakas arvioi valitsemansa kirjaston tiloja.

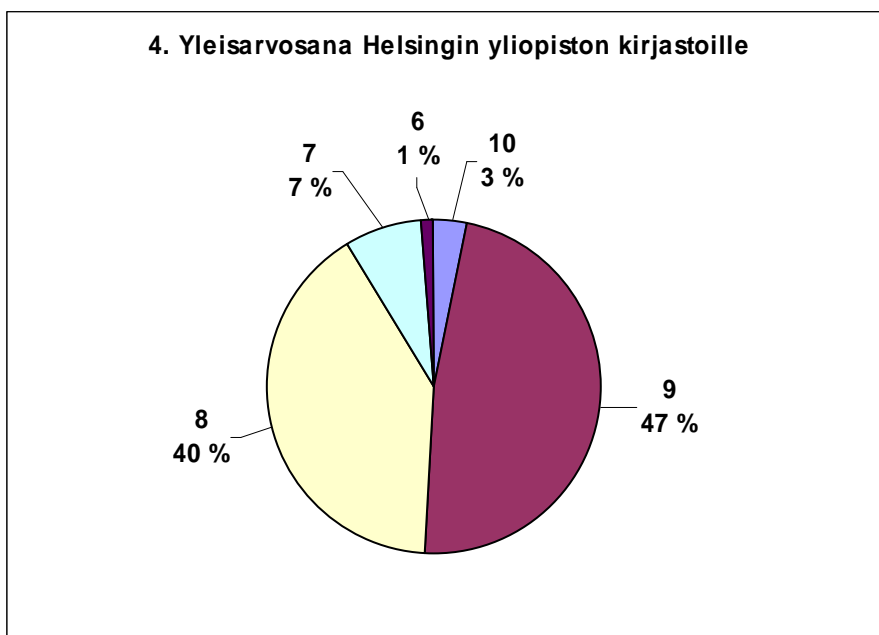
Tilojen osalta tyytyväisimpiä oltiin yleisesti niiden viihtyisyyteen ja siisteyteen, melko tyytyväisiä myös opasteisiin, laitteisiin sekä lainaus- ja palautusautomaatteihin. Noin viidenneksessä vastauksista nähtiin parantamisen varaa kuitenkin olevan myös laitteiden toimivuudessa ja samansuuruinen osus vastaajista toivoi tilojen olevan rauhalli-

sempia ja hiljaisempia. Kuten vuoden 2005 kyselyssäkin, oltiin huomattavassa osassa vastauksia tyytymättömiä lukupaikkojen määrään (tyytymättömiä 30 %), tietokoneiden määrään (42 %) ja ryhmätyötilan riittävyyteen (39 %). (Kuva 22.)



Kuva 22. Tilat - kysymykset 3.1.35–3.1.43

Kyselyn lopussa vastaajia pyydettiin antamaan yleisarvosana Helsingin yliopiston kirjastoille asteikolla 4–10. Kaikkien vastanneiden antaman yleisarvosanan keskiarvo oli 8,4 (kaksi vuotta sitten keskiarvo oli 8,5). (Kuva 23.)



**Kuva 23. Yleisarvosana Helsingin yliopiston kirjastoille - kysymys 4.0. Arvosanojen 4 ja 5 osuudet jäivät alle yhden prosentin.**

Tässä raportissa esitetyt tulokset koskevat kaikkia Helsingin yliopiston kirjastoja ja on huomattava, että yksittäisten kirjastojen, tiedekuntien tai kampusten osalta tulokset saattavat poiketa huomattavastikin näistä tuloksista. Merkittäviä eroja on eri vastaajaryhmien osalta esimerkiksi kokoelmia koskevissa kysymyksissä. Tässä esitetyt tulokset kuitenkin antavat keskimääräisen yleiskuvan Helsingin yliopiston kirjastolaitoksesta kokonaisuutena sellaisena kuin asiakkaat sen kokevat. Kirjastokohtaiset tulokset löytyvät raportin liitteestä (LIITE II).

Avointa palautetta jätti 1055 vastaajaa. Tämä palaute käsitellään niissä kirjastoissa, joihin se kussakin tapauksessa on osoitettu.

## 4 Yhä tyytyväisempiä asiakkaita

Vuoden 2005 kyselyn raportissa todettiin seuraavaa:

Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä kirjastojen *henkilökuntaan ja henkilökunnalta saatuun palveluun*. Henkilökunta on asiakkaiden mielestä ystävällistä, osallistuvaa ja avuliasta. Kirjastoissa asiointi koetaan vaivattomaksi ja nopeaksi ja saatuun tiedonhaun koulutukseen oltiin tyytyväisiä. Myös omat vaikutusmahdollisuudet koettiin suhteellisen hyväksi. (s. 35.)



Tämä pitää paikkansa myös vuoden 2007 kyselyn tulosten perusteella, asiakastyytyväisyys on useimmissa kysymyksissä näiltä osin jopa parantunut parin prosenttiyksikön verran. Vain asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien osalta tulos on lievästi laskenut, mutta sekin on edelleen varsin hyvällä tasolla.

Tyytyväisyys HELKA-tietokantaan on sekin entisestään parantunut. Sen sijaan NELLI-portaalin käytettävyyttä pidetään entistä useammin huonona eikä sen helppouteen ja tehokkuuteenkaan olla yhtä tyytyväisiä kuin edellisessä kyselyssä. NELLIn käyttäjien määrä on kuitenkin kahdessa vuodessa lisääntynyt voimakkaasti.

Tyytyväisyys kirjastojen painettuihin kirjakokoelmiin on kasvanut ja myös painettuihin lehtiin ollaan edelleen tyytyväisiä siitä huolimatta, että e-lehtien tarjonta on entisestään lisääntynyt. Painetun aineiston ajantasaisuuteen ja järjestykseen kohdistuu edelleen kehittämispaineita, vaikka tulos onkin hieman parempi kuin edellisellä kerralla.

Kirjastojen tiloja pidetään edelleen viihtyisinä ja siisteinä. Laitteisiin oltiin yleensä varsin tyytyväisiä, mutta erityisesti kyselyn avovastauksissa näkyi myös tyytymättömyyttä, etenkin kopiokoneiden ja tietokoneiden toimivuuden osalta<sup>6</sup>. Lukupaikkojen, ryhmätyötilojen ja tietokoneiden määrää arvioitaessa tyytymättömiä oli huomattava määrä. Itsepalveluautomaattien toimivuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä.

## 5 Kehittämiskohteita

Yleisesti voidaan todeta, että kehittämistarpeet kohdistuvat samoihin kohteisiin kuin kaksi vuotta sitten. Eniten ongelmia nähtiin edelleen elektronisissa aineistoissa - sekä laadullisesti, määrällisesti että käytettävyyden osalta. Painetuissa kokoelmissa ja koelmatietokannassa nähtiin niin ikään edelleen ongelmakohtia.

Elektronisten aineistojen osalta lähes puolet kaikista vastaajista on edelleen tyytymättömiä oman alansa elektronisten aineistojen määrään ja lähes 40 % pitää niiden käytettävyyttä huonona. Viimeksi mainittu näkyy myös NELLI-portaalia koskeissa kysymyksissä: sen käytettävyyteen tyytymättömiä on yli kolmasosa vastaajista ja tyytymättömyys on selvästi lisääntynyt edelliseen kyselyyn verrattuna. Tyytyväisyys henkilökunnalta saatuun apuun e-aineistojen käytössä on parantunut jonkin verran, mutta tyytymättömiä on edelleen neljäsosa vastaajista. E-aineistojen osalta onkin jatkossa entistä enemmän kiinnitettävä huomiota sekä niiden määrään että ennen kaikkea käytettävyyteen, hakuportaali mukaan luettuna.

Myös painetuissa aineistoissa kehittämispaineet kohdistuvat edelleen samoihin asioihin kuin viimeksi: kokoelmien ajantasaisuuteen ja aineistojen järjestämiseen. Molemmissa tyytymättömien määrä on noin neljännes vastaajista, vaikka tämä määrä onkin jonkin verran laskenut viime kyselyyn verrattuna.

Kirjastotiloihin toivottiin usein edelleen enemmän tietokoneita, ryhmätyötilaa ja lukupaikkoja. Tilojen rauhallisuus on kyselyn perusteella parantunut kahdessa vuodessa,

---

<sup>6</sup> Kopiokoneista vastaa Yliopistopaino, tietokoneista vastasi kyselyajankohtana yleensä kirjastojen oma ATK-tuki (tukea ollaan keskittämässä yliopiston tietotekniikkaosaston vastuulle).

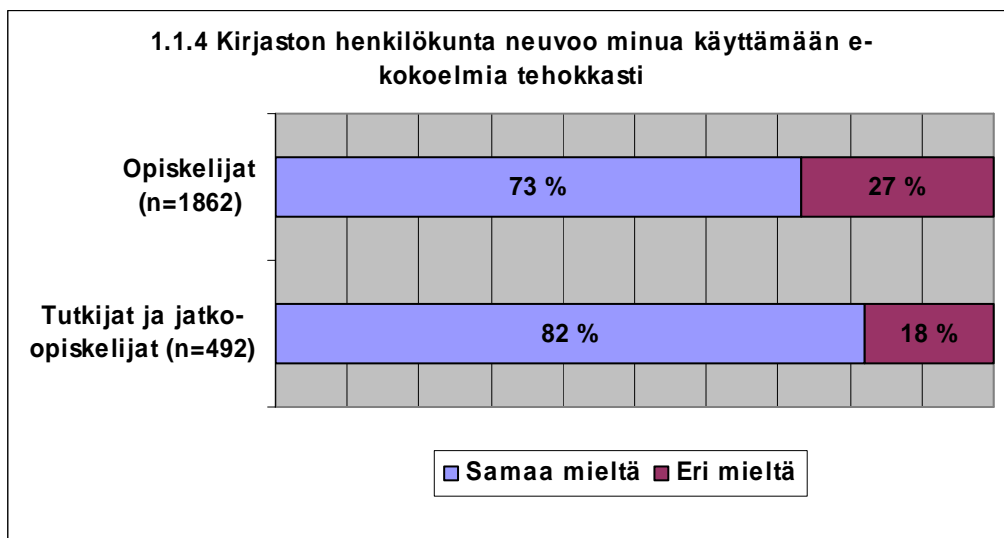
mutta myös tältä osin tilanteen toivottiin entisestään paranevan. Kysely tarjoaakin myös näiltä osin arvokasta tietoa esimerkiksi suunnitteilla olevan keskustan kampuskirjaston suunnittelulle.

## 6 Käyttäjryhmät

Kuten edellisen kyselyn raportissakin, tarkastellaan tässä luvussa aluksi kahta toisistaan selkeästi poikkeavaa vastaajaryhmää, joista toisen muodostavat perustutkinto-opiskelijat ja toisen opettajat ja tutkijat sekä jatko-opiskelijat (edellinen ryhmä nimetty lyhyemmin "opiskelijat", jälkimmäinen "tutkijat ja jatko-opiskelijat"). Edellisessä raportissa jatko-opiskelijoita ei kaikissa kysymyksissä otettu tähän vertailun mukaan koska nähtiin, että heidän tuloksensa ovat yhteneviä tutkijoiden vastausten kanssa. Samasta syystä on tällä kertaa tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden vastaukset vertailussa yhdistetty.

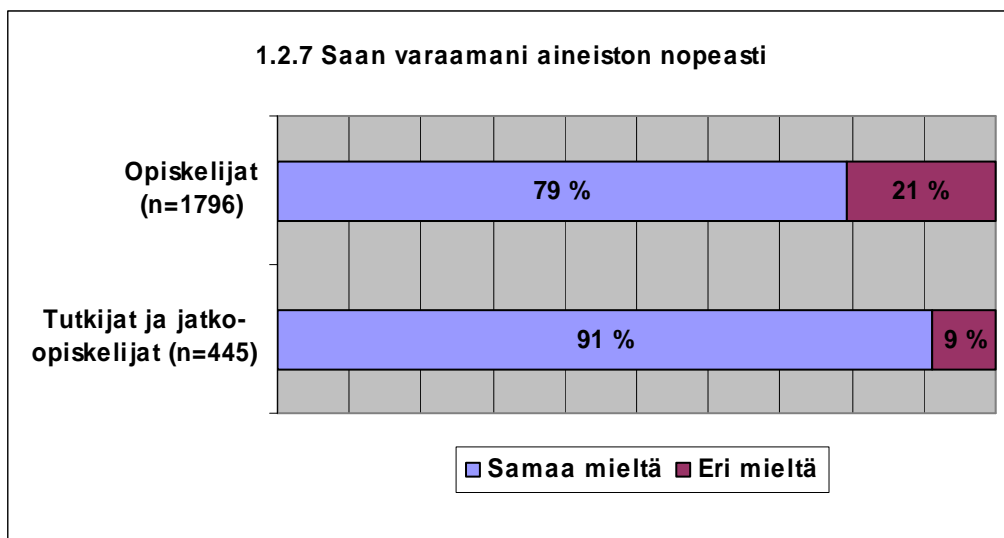
Toisessa käyttäjien taustatietoihin liittyvässä tarkastelussa verrataan eri kampusten ja tiedekuntien tuloksia toisiinsa. Kampusten ja tiedekuntien välillä on vastauksissa paikoin huomattaviakin eroja.

### 6.1 Tutkijat ja jatko-opiskelijat sekä opiskelijat



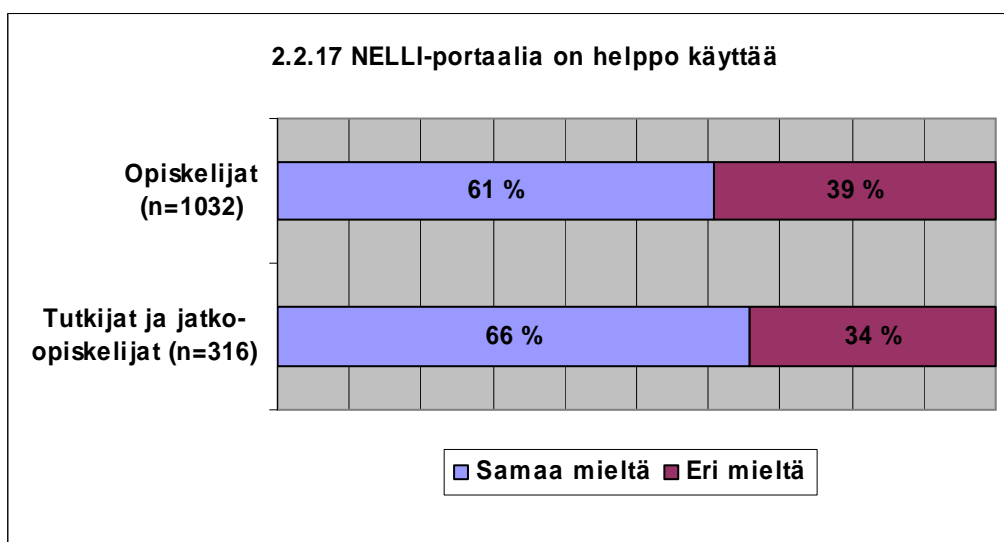
Kuva 24. Kysymys 1.1.4 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat

Opiskelijoissa on tutkijoita ja jatko-opiskelijoita enemmän tyytymättömyyttä henkilökunnalta saatuun elektronisten aineistojen käytön opastukseen (kuva 24), samoin varatun aineiston käyttöön saamiseen (kuva 25). Tulokset ovat melko lähellä vuoden 2005 kyselyn tuloksia, tyytyväisten määrä on näissä kysymyksissä kuitenkin opiskelijoilla lisääntynyt kolme (1.1.4) ja yhden (1.2.7) prosenttiyksikköä, tutkijoilla ja jatko-opiskelijoilla tyytyväisiä sen sijaan on molemmissa kysymyksissä kaksi prosenttiyksikköä vähemmän.

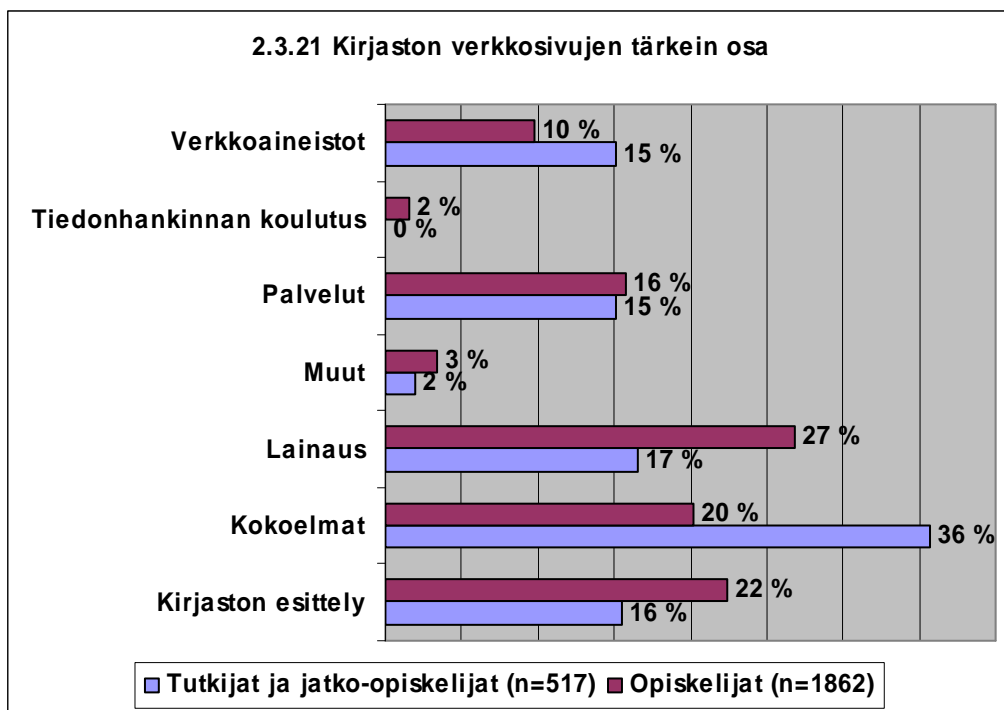


**Kuva 25. Kysymys 1.2.7 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**

Vastanneista opiskelijoista 56 % ilmoitti käyttävänsä NELLI-portaalia - vuonna 2005 käyttäjiä oli 33 %. Huomattava osa opiskelijoista pitää edelleen NELLIä hankalana käyttää (kuva 26) ja tyytymättömien osuus NELLIä käyttävistä opiskelijoista on kahdessa vuodessa lisääntynyt neljä prosenttiyksikköä. Tutkijoista ja jatko-opiskelijoista 64 % käyttää NELLIä, vuonna 2005 luku oli 45 %. Myös NELLIä käyttävistä tutkijoista ja jatko-opiskelijoista suuri osa on edelleen tyytymättömiä sen käytettävyyteen (kuva 26) - tässä tyytymättömien määrä on lisääntynyt kuusi prosenttiyksikköä edelliseen kyselyyn verrattuna. NELLI-portaaliin kohdistuukin edelleen ilmeinen kehittämistarve, samoin sen käytön koulutukseen, vaikka koulutusta onkin viime vuosina lisätty.



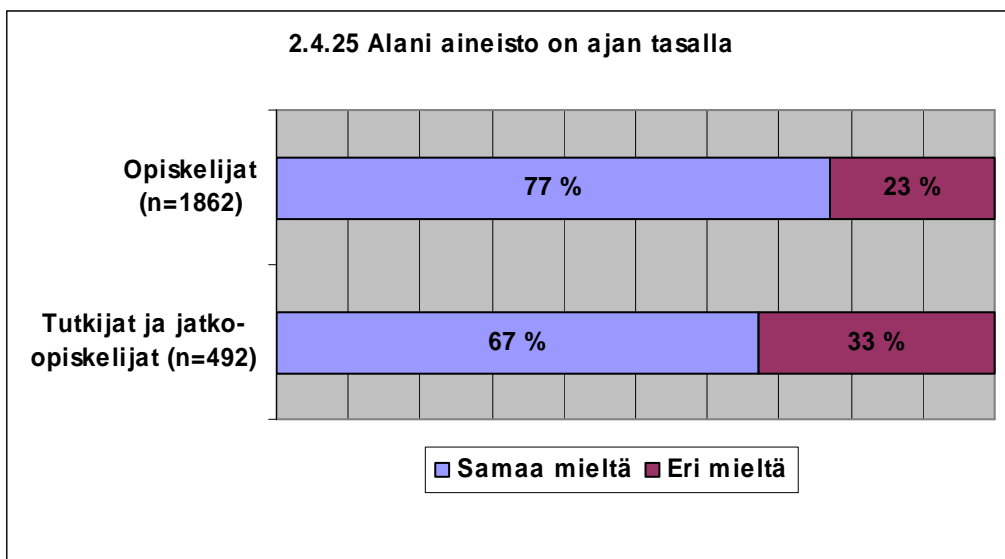
**Kuva 26. Kysymys 2.2.17 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**



**Kuva 27. Kysymys 2.3.21 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**

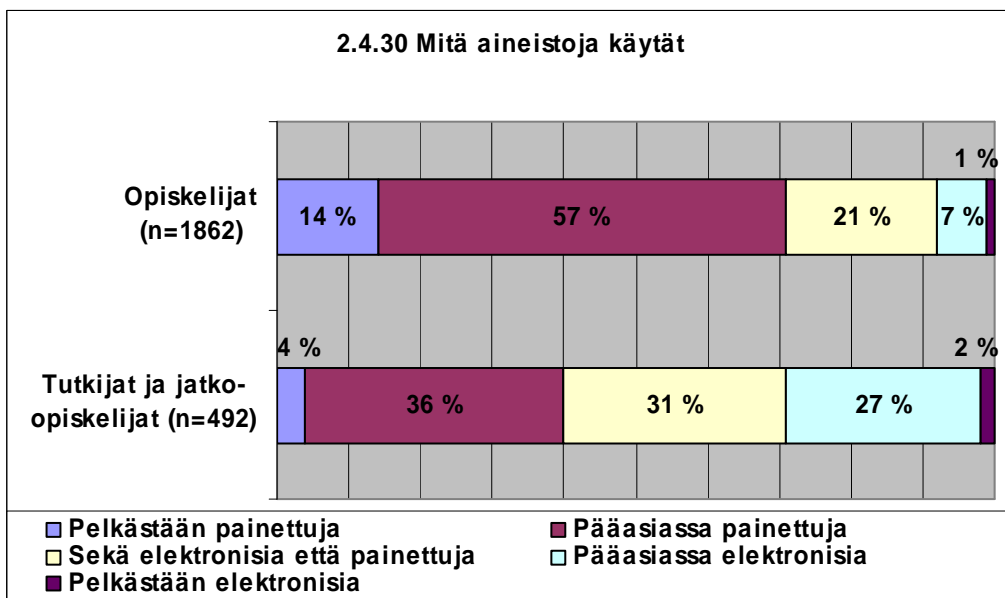
Kuvassa 27 vertaillaan näiden kahden asiakasryhmän näkemyksiä kirjastojen verkkosivujen tärkeimmästä osasta. Tutkijoille verkkosivuilla oleva tieto kokoelmista on tärkeämpää kuin opiskelijoille, joille puolestaan lainausta käsittelevät osat ja kirjaston esittely ovat tärkeämpiä. Vuonna 2005 piti 34 % vastanneista tutkijoista ja jatko-opiskelijoista verkkoaineistoja kirjastojen verkkosivujen tärkeimpänä osana, vuonna 2007 enää 15 % - tässä näkyy selvästi NELLIn ja ALMAN merkityksen nousu kanavana verkkoaineistoihin. Lainaus ja kokoelmia koskevaa tietoa tutkijat ja jatko-opiskelijat sen sijaan pitävät tärkeimpänä kirjastojen verkkosivujen osana joitakin prosenttiyksiköjä useammin kuin vuonna 2005. Opiskelijoilla on lainauksen ja kokoelmien merkitys kirjastojen verkkosivuilla puolestaan laskenut joitakin prosenttiyksiköjä.

Seuraavaa kyselyä toteutettaessa olisi kenties pohdittava näiden vastausvaihtoehtojen sanamuotoja uudelleen - ei ole välttämättä selvää, mitä esimerkiksi "lainaus" tässä yhteydessä tarkoittaa.



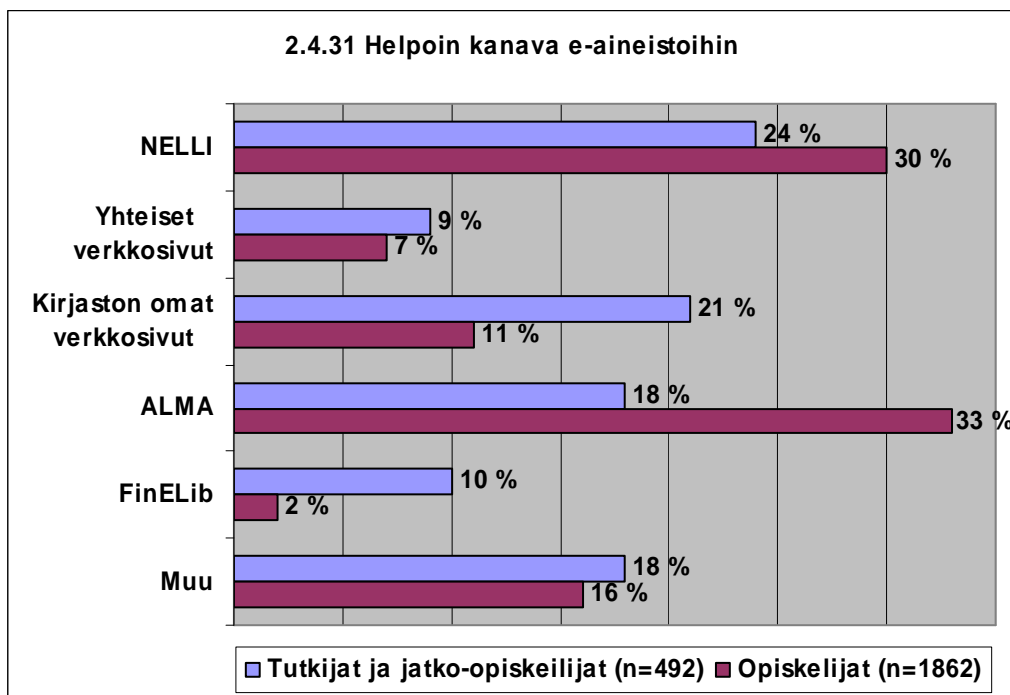
Kuva 28. Kysymys 2.4.25 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat

Tyytyväisyys oman alan painetun aineiston ajantasaisuuteen on vuodesta 2005 lievästi lisääntynyt molemmissa ryhmissä, opiskelijoilla kaksi prosenttiyksikköä, tutkijoilla ja jatko-opiskelijoilla yhden. Molemmissa ryhmissä on kuitenkin edelleen merkittävä osuus vastaajista tyytymättömiä, tutkijoista ja jatko-opiskelijoista jopa kolmannes (kuva 28).



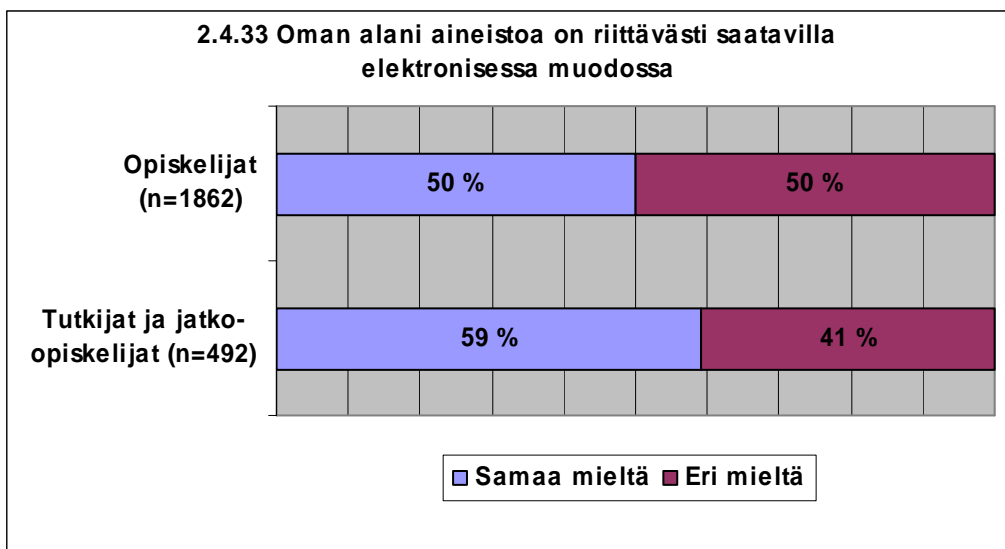
Kuva 29. Kysymys 2.4.30 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat

Opiskelijat käyttävät edelleen selvästi enemmän painettuja aineistoja kuin tutkijat ja jatko-opiskelijat (kuva 29). Opiskelijoilla elektronisten aineistojen käyttö on kuitenkin kahdessa vuodessa lisääntynyt muutaman prosenttiyksikön verran, tutkijat ja jatko-opiskelijat puolestaan näyttävät tällä kertaa käyttävän 2–3 prosenttiyksikön verran useammin painettuja aineistoja kuin edellisen kyselyn ajankohtana. Tähän saattaa vaikuttaa se, että vastaajista yhä suurempi osuus kuuluu keskustakampuksen tiedekuntiin, joiden edustamista tieteenaloista monilla on painettu aineisto edelleen keskeisessä asemassa.



**Kuva 30. Kysymys 2.4.31 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**

Myös opiskelijoilla on NELLIn ja ALMAN merkitys kanavana kirjastojen tarjoamiin elektronisiin aineistoihin lisääntynyt huomattavasti kahdessa vuodessa (2005 kyselyssä NELLI 17 %, ALMA 14 %). Molemmat kanavat ovat opiskelijoille selvästi tärkeämpiä kuin tutkijoille ja jatko-opiskelijoille, joille kirjaston omat verkkosivut ovat edelleen toiseksi tärkein väylä e-aineistoihin. Kuten aiemmin jo todettiin, tutkijoilla ja jatko-opiskelijoillakin NELLIn osuus on selvästi kasvanut, 15:stä prosentista 24:een, ja ALMAN osuus on jopa yli nelinkertaistunut neljästä prosentista 18:aan. Kohta "muu" sisältää mm. Googlen käytön ja todennäköisesti myös huomattavan osan varsinkin tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden sellaista käyttöä, jossa heillä on esimerkiksi verkkoselaimessaan suoria kirjanmerkkilinkkejä kirjastojen lisensoimiin aineistotietokantoihin (tietokoneen ollessa Helsingin yliopiston verkossa tai liitettynä siihen etäkäyttöpalvelun kautta).

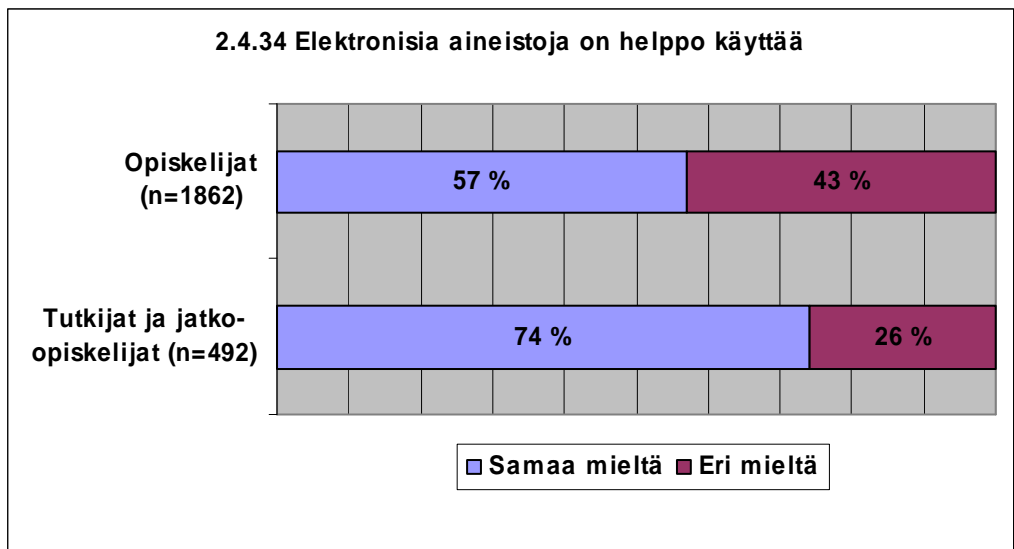


**Kuva 31. Kysymys 2.4.33 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**

Opiskelijoista puolet ja tutkijoista ja jatko-opiskelijoista kaksi viidennestä on kyselyn perusteella tyytymätöntä elektronisen aineiston määrään (kuva 31). Opiskelijoilla tyytymättömien määrä on vuodesta 2005 lisääntynyt kaksi prosenttiyksikköä, tutkijoilla ja jatko-opiskelijoilla sen sijaan on tyytyväisten määrä lisääntynyt noin neljä prosenttiyksikköä.

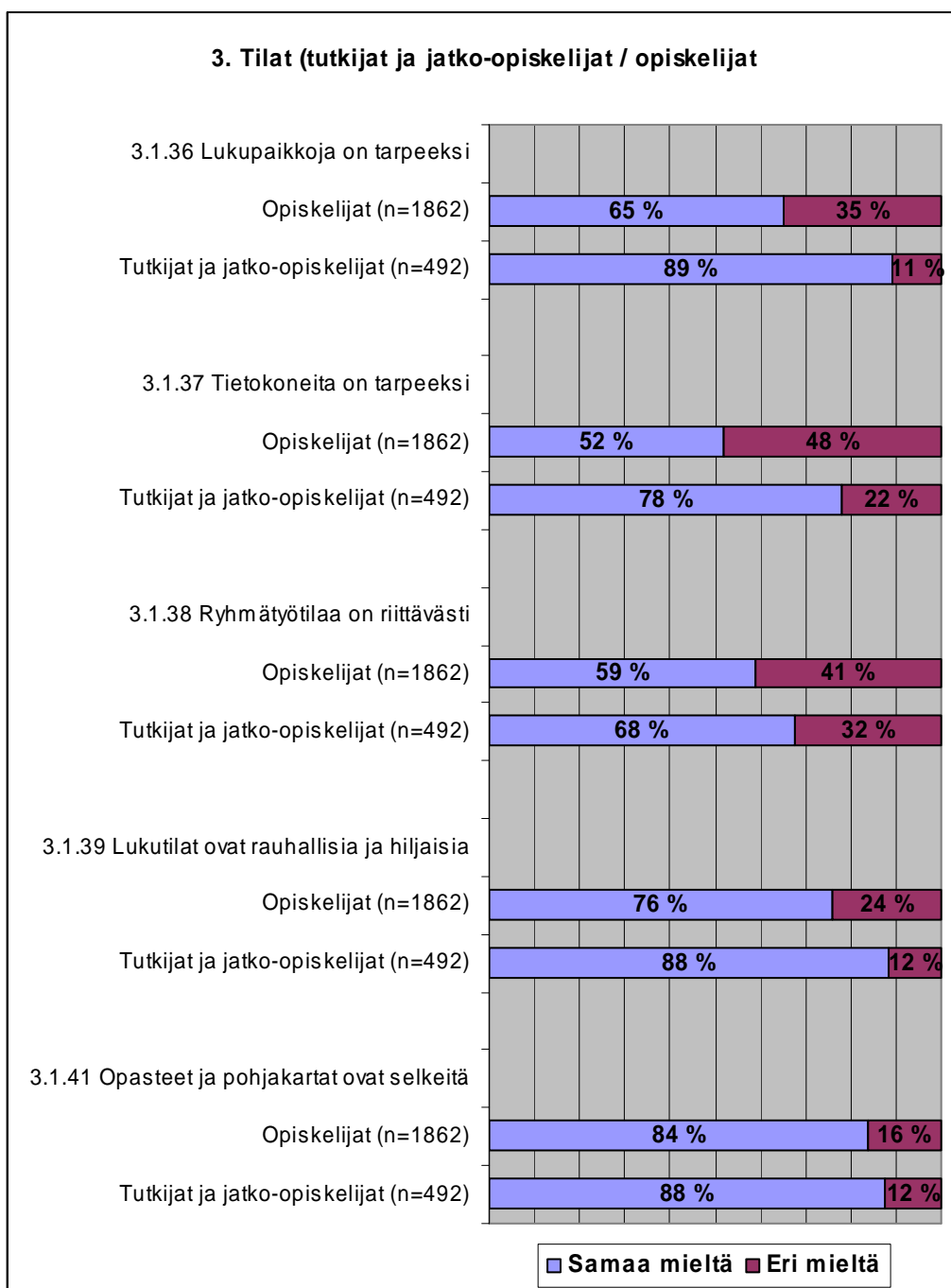
Kuten edellisen kyselyn raportissa todettiin, opiskelijoiden osalta asiaa selittää osaltaan se, että perustutkinto-opiskelijoille sopivan e-aineiston määrä on vähäinen. Koska tulos on kuitenkin huonompi kuin viime kerralla, on syytä selvittää, johtuuko tilanne ja suunta mahdollisesti aineiston määrästä tai laadusta vai esimerkiksi tiedotukseen, perehdytykseen ja aineistokoulutukseen liittyvistä seikoista.

Myös tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden osalta on syytä pohtia sekä aineistojen määrään ja laatuun että niiden käytettävyyteen ja koulutukseen liittyviä asioita, jotta tyytymättömien määrä saataisiin edelleen laskemaan. Käytettävyyden osalta (kuva 32) on tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden tyytyväisyys selvästi suurempaa kuin opiskelijoilla (tässä ei ole merkittävää muutosta edelliseen kyselyyn verrattuna). Aineistojen käyttökokemus lisännee tyytyväisyyttä.



Kuva 32. Kysymys 2.4.34 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat





**Kuva 33. Osio 3 - Opiskelijat / tutkijat ja jatko-opiskelijat**

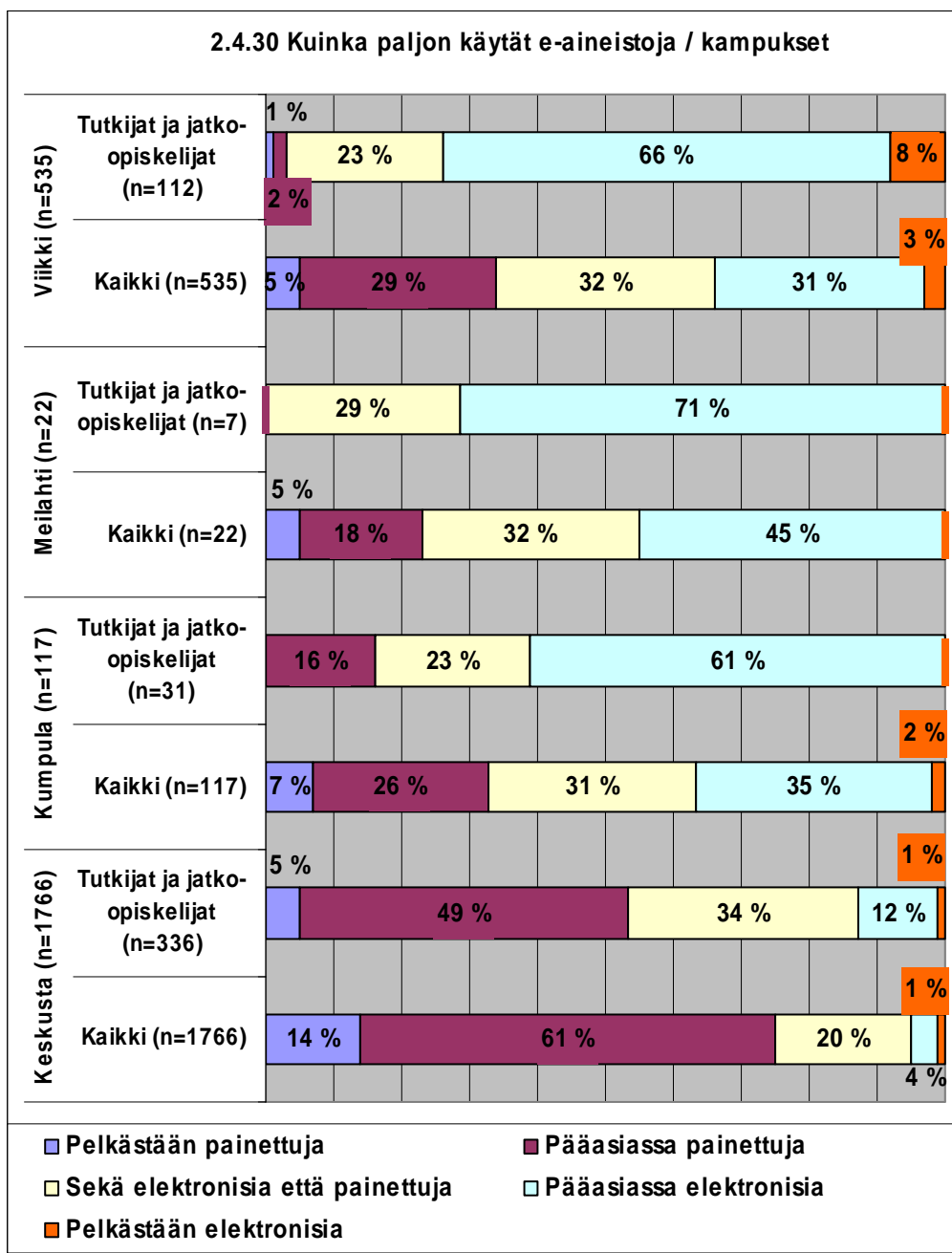
Näkemyksissä kirjastojen tiloista on selviä eroja opiskelijoiden sekä tutkijoiden ja jatko-opiskelijoiden välillä (Kuva 33). Tulokset ovat yhteneväisiä vuoden 2005 kyselytulosten kanssa; on kuitenkin huomattava, että molemmissa ryhmissä tyytyväisyys lukupaikkojen määrään ja lukutilojen rauhallisuuteen on lisääntynyt jonkin verran, mutta tyytyväi-

syys tietokoneiden ja ryhmätyötilojen määrään on samaan aikaan vähentynyt, opiskelijoiden tyytyväisyys tietokoneiden määrään jopa selvästi eli seitsemän prosenttiyksikköä. Erot näiden vastaajaryhmien välillä selittyvät pitkälti samoilla syillä kuin viimeksikin: opiskelijat käyttävät kirjastojen tiloja ja laitteita enemmän kuin tutkijat, jotka työskentelevät enimmäkseen muualla, esimerkiksi työhuoneissaan.

## **6.2 Kampukset ja tiedekunnat**

Asiakaskyselyn tuloksissa on selviä eroja kun verrataan keskenään eri tiedekunnista ja eri kampuksilta tulevia vastaajia. Seuraavassa käsitellään näitä toisistaan eroavia tuloksia muutamissa keskeisissä kysymyksissä. Suurimmat erot löytyvät elektronisiin aineistoihin ja kokoelmiin liittyvissä kysymyksissä. Tässä raportissa ei käsitellä erikseen eri kirjastojen saamia tuloksia, kirjastokohtaiset tulokset löytyvät raportin liitteestä (LIITE II).

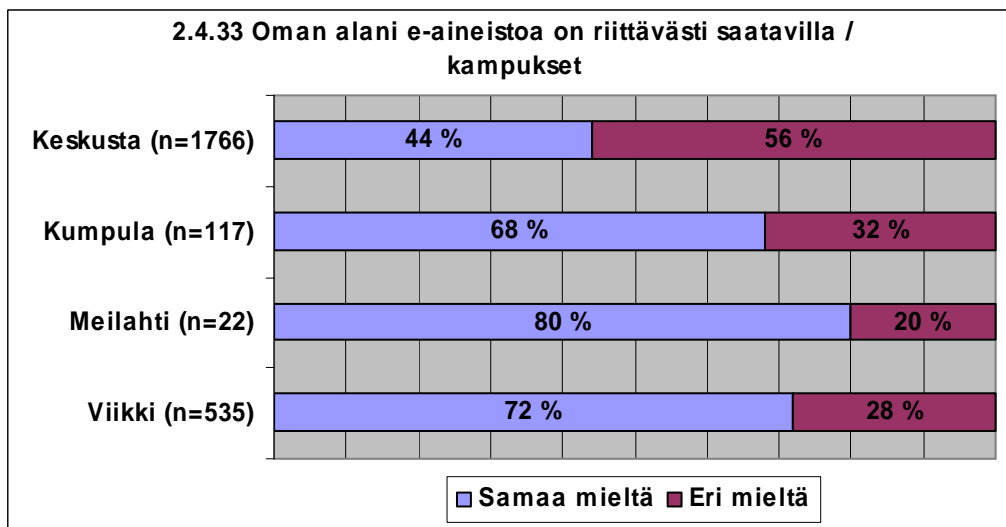
Vastaajat on jaettu kampuksiin heidän ilmoittamansa tiedekunnan perusteella. Erityisesti keskustakampuksella on osa vastaajista valinnut tiedekuntakirjaston sijaan arvioitavakseen Opiskelijakirjaston tai Kansalliskirjaston. Kun kyselyssä kuitenkin arvioidaan myös koko yliopiston kirjastolaitosta, voidaan tiedekuntaa pitää hyvänä perusteena erottaa eri vastaajaryhmät toisistaan.



**Kuva 34. E-aineistojen käyttö / kampukset**

Elektronisten aineistojen käytössä (kuva 34) on kampuksien välillä edelleen erittäin suuria eroja. Esimerkiksi Viikissä kaikki vastaajat keskimäärin käyttävät suhteellisesti noin seitsemän kertaa useammin pääasiassa tai pelkästään elektronisia aineistoja kuin keskustassa. Viikin tutkijoista ja jatko-opiskelijoista käyttää 74 % pelkästään tai pääasiassa elektronisia aineistoja, keskustassa vastaava luku on 47 %. Keskustakampuksella 54 % tutkijoista ja opettajista ja 75 % kaikista vastaajista käyttää edelleen pääasi-

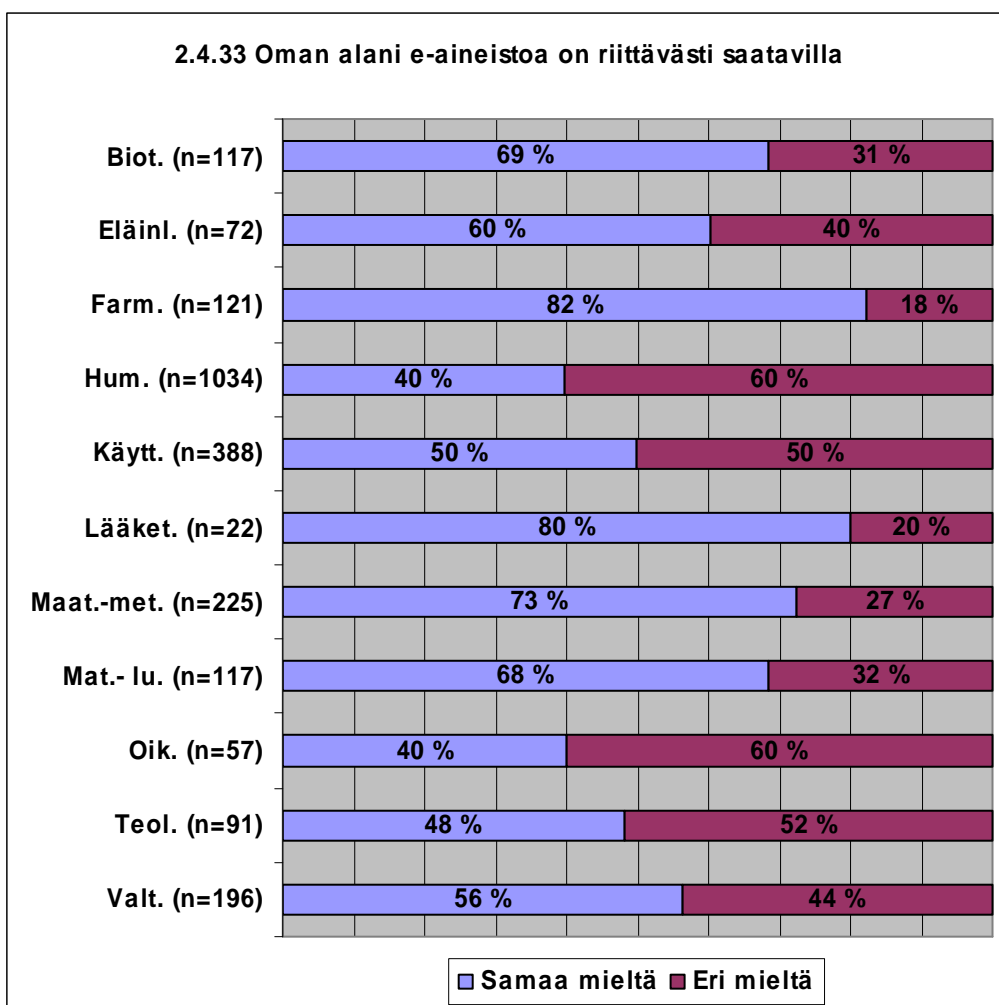
assa tai pelkästään painettuja aineistoja - mikä on merkittävä tieto suunniteltaessa uutta keskustan kampuskirjastoa. Merkillä pantavaa on se, että Kumpulassa pääasias-  
sa painettuja aineistoja käyttävien osuus on kahdessa vuodessa kaksinkertaistunut -  
toki lukema on edelleen melko alhainen, 16 %. Elektronisen aineiston käyttö on lisään-  
tynyt eniten Viikissä. Meilahden osalta tuloksia tulkittaessa on huomattava, että vasta-  
uksia on vain 22 kappaletta.



**Kuva 35. E-aineistojen saatavuus / kampukset**

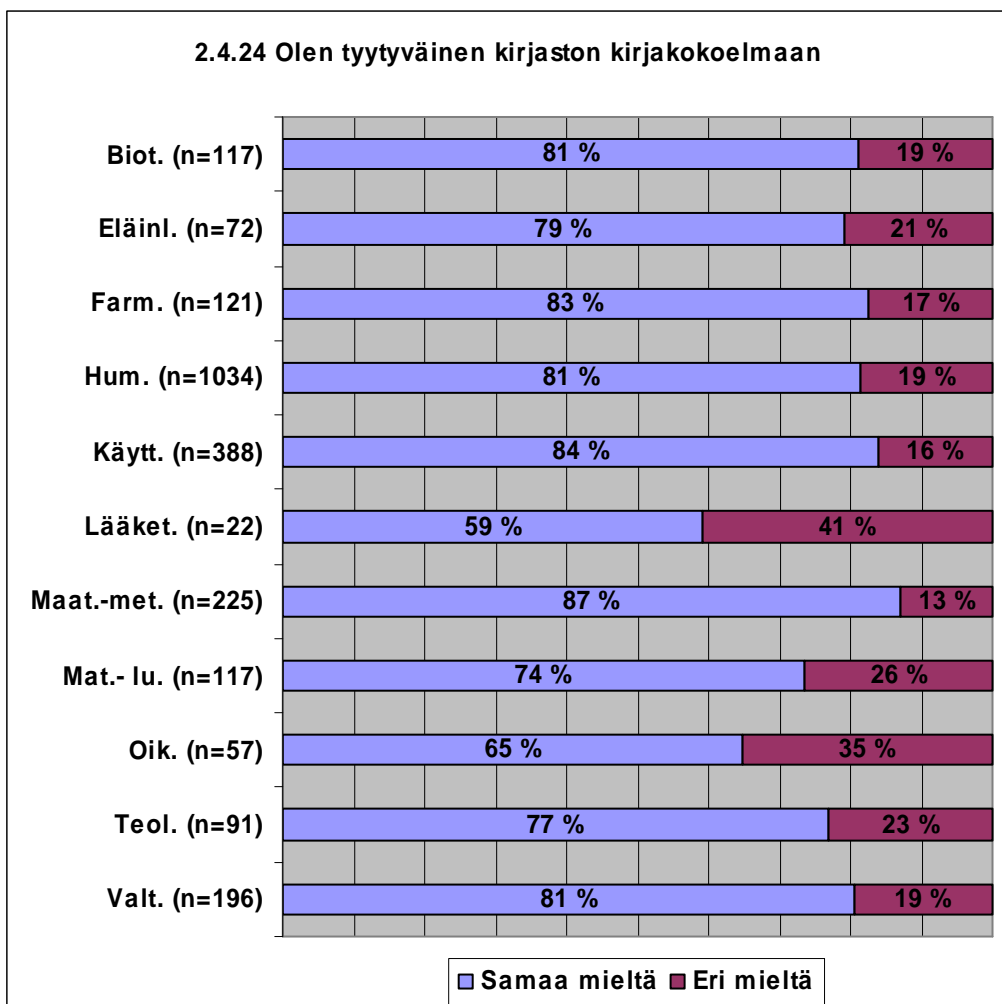
Keskustakampus poikkeaa selvästi muista kampuksista arvioitaessa tyytyväisyyttä elektronisten aineistojen saatavuuteen: selvästi yli puolet keskustan vastaajista katsoo, että oman alan e-aineistoa ei ole riittävästi saatavilla (kuva 35). Muilla kampuksilla ollaan yleensä tyytyväisempiä. Viikissä ja Meilahdessa tyytyväisyys on vuodesta 2005 lisääntynyt usealla prosenttiyksiköllä, Kumpulassa tyytyväisten määrä on sen sijaan laskenut kolme prosenttiyksikköä. Keskustan tulos on lähes sama kuin vuonna 2005.

Tiedekuntaakohtaisessa tarkastelussa (kuva 36) havaitaan selkeitä eroja myös keskustakampuksen tiedekuntien välillä: humanistisen tiedekunnan ja oikeustieteellisen tiedekunnan vastaajista jopa 60 % on tyytymättömiä e-aineistojen saatavuuteen, valtiotieteellisen tiedekunnan vastaajista selvästi pienempi osuus, 44 % - teologinen ja käyttäytymistieteellinen tiedekunta sijoittuvat näiden väliin. Myös Viikin tiedekuntien välillä on selviä eroja: eläinlääketieteellisessä tiedekunnassa on yli kaksinkertainen osuus tyytymättömiä vastaajia farmasian tiedekuntaan verrattuna. On huomattava, että tähän tulokseen vaikuttanee myös se tosiasia, että kaikilla tieteenaloilla elektronista aineistoa ei ylipäänsä ole edes tarjolla yhtä paljoa, joten kritiikin oikea kohde saattaisi joissakin tapauksissa olla paremminkin aineistojen tuottajaporras kirjastojen sijaan. Tulosten perusteella olisi monien tiedekuntien osalta kuitenkin syytä selvittää mahdolliset ongelmakohdat ja puutteet verkossa jo julkaistun mutta yliopiston kirjastojen tarjonnasta puuttuvan aineiston suhteen.

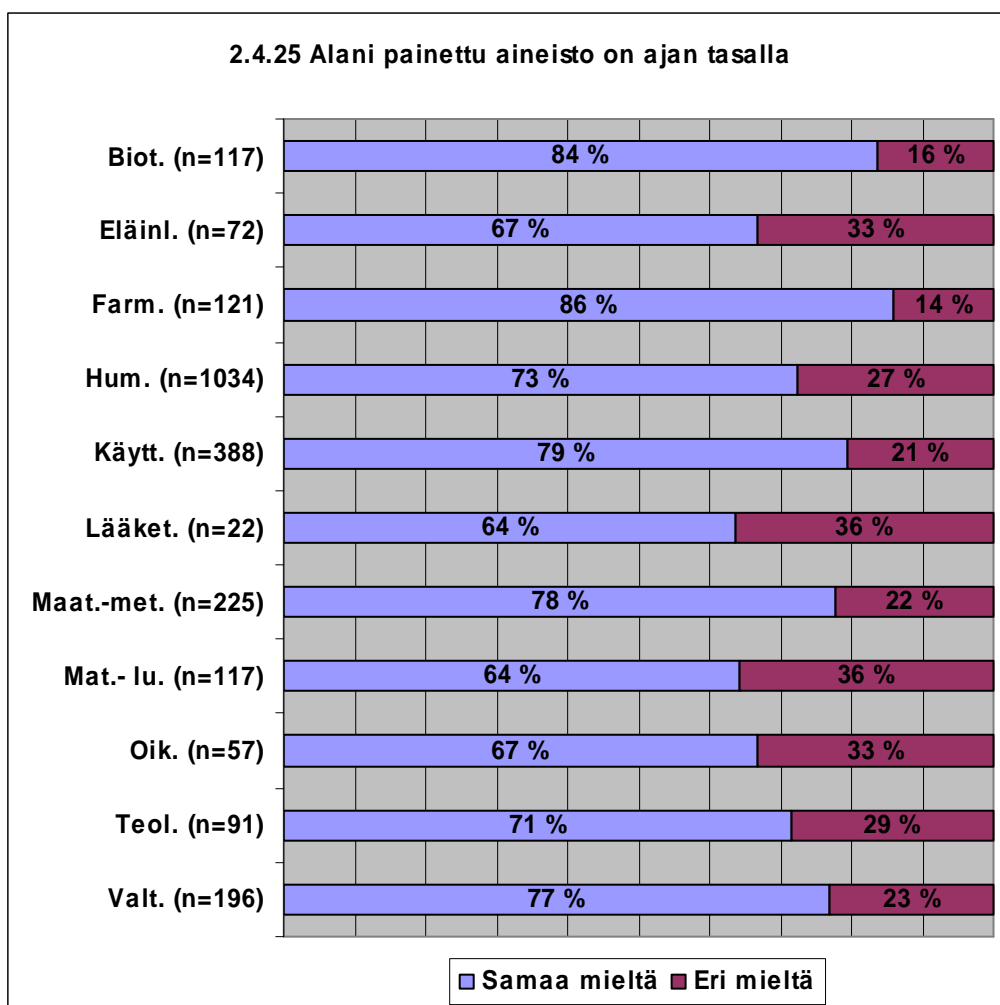


Kuva 36. E-aineistojen saatavuus / tiedekunnat

Tiedekuntien välillä on jonkin verran eroja myös tyytyväisyydessä kirjastojen painettujen kokoelmien kattavuuteen (kuva 37) ja ajantasaisuuteen (kuva 38). Kokoelmien kattavuuden osalta tyytyväisyys on lisääntynyt vuoden 2005 tuloksiin verrattuna muutamalla prosenttiyksiköllä yli puolessa tiedekunnista. Farmasian tiedekunnassa, lääketieteellisessä tiedekunnassa, matemaattis-luonnontieteellisessä tiedekunnassa ja teologisessa tiedekunnassa tyytyväisyys on kuitenkin laskenut, lääketieteellisessä jopa 17 prosenttiyksikköä, teologisessa viisi, muissa vain lievästi. Oman alan kokoelmien ajantasaisuuden osalta tulokset ovat samanlaiset: tyytyväisyys on lisääntynyt muutamalla prosenttiyksiköllä muissa tiedekunnissa, mutta vähentynyt farmasian, lääketieteellisen, matemaattis-luonnontieteellisen ja teologisen tiedekunnan tuloksissa. Suurin lasku tässäkin on lääketieteellisessä tdk:ssa ja teologisessa tdk:ssa.



Kuva 37. Painettu aineisto - kirjakokoelmat / tiedekunnat



Kuva 38. Painettu aineisto - ajantasaisuus / tiedekunnat

## 7 Yhteenvetoa ja johtopäätöksiä

Kyselyn perusteella Helsingin yliopiston kirjastojen asiakkaat ovat keskimäärin edelleen varsin tyytyväisiä kirjastojen tarjoamiin palveluihin. Suurimmassa osassa kysymyksiä tyytyväisyys on edelliseen kyselyyn verrattuna myös vähintään prosenttiyksikön-parin verran lisääntynyt, joten voidaan todeta kirjastojen kehityssuunnan tämän perusteella olevan pääosin kohdallaan. Poikkeuksiakin toki on ja ongelmakohtat ovat hyvin pitkälle samoja kuin edellisessä kyselyssä. Ne liittyvät erityisesti kirjastojen elektronisiin ja jossain määrin myös painettuihin kokoelmiin, tiedonhakupalveluihin kuten NELLI-portaali sekä joihinkin kirjaston tiloihin liittyviin seikkoihin, esimerkiksi tietokoneiden ja ryhmätyötilojen määrään. Eri vastaajaryhmien, kampusten ja tiedekuntien välillä on tuloksissa kuitenkin huomattaviakin eroja. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että erityisesti kirjastojen asiakaspalveluun ja tilojen viihtyisyyteen sekä esimerkiksi

itsepalvelulaitteiden toimivuuteen (kopiokoneita lukuun ottamatta) ollaan hyvin tyytyväisiä.

Kyselyn toteutusta voidaan kokonaisuutena pitää pääosin onnistuneena. Raportoinnin osalta käytössä oli yliopiston ulkopuolisena palveluna BayesIt-yhtiön BayMiner-ohjelma, joka on sinänsä käyttökelpoinen työkalu tämänkaltaisen datan käsittelyssä, etenkin käsittelyn alkuvaiheessa. Kyselyn toteutuksen ja raportoinnin helpottamiseksi olisi seuraavaa kyselyä toteutettaessa kuitenkin ehdottomasti syytä selvittää mahdollisuus käyttää tarjolla olevia monipuolisempia kyselyjärjestelmiä kuten Webropol<sup>7</sup>, Optimix<sup>8</sup> tai Digium<sup>9</sup>, jotka tarjoavat käyttöön paitsi kyselyalustan myös monipuoliset analyysi- ja raportointityökalut (kuten jo v. 2005 raportissakin esitettiin). Mahdollista olisi myös ottaa käyttöön kansainvälinen LibQUAL+ -kysely, joka helpottaa vertailua kansainvälisen kirjastokentän kanssa - kyselyn soveltuvuutta HY:n kirjastojen tarpeisiin ei kuitenkaan ole vielä kattavasti selvitetty.

Vuoden 2005 kyselyraportin loppuosassa (luvut 5.1–5.5) käsiteltiin vielä erikseen kyselyraportissa jo esitellyjä eri osa-alueiden tuloksia. Koska nyt toteutetun kyselyn tulokset ovat pääosin hyvin lähellä edellisen kyselyn tuloksia (ja niistä poikkeavat osat on jo edellä käsitelty), tässä raportissa ei käsitellä näitä asioita samasta näkökulmasta - tuloksena olisi tältä osin pitkälti vain parafraasi vuoden 2005 raportin tekstistä.

Kysely antaa kokonaisuutena positiivisen kuvan HY:n kirjastoista ja samalla se tukee kuvaa, jonka perusteella suomalaisten tieteellisten kirjastojen asiakaskunta on yleensä kirjastonkäyttäjänä osaavaa ja myös varsin vaativaa, koska se on tottunut saamaan korkeatasoisia ja monipuolisia palveluja.

Valitettavaa on kuitenkin se, että tässäkin kyselyssä saatiin joistakin tiedekunnista vain hyvin pieni määrä vastauksia suhteessa potentiaalisten vastaajaryhmien kokoon näissä tiedekunnissa. Edelleen on syytä parantaa kirjastojen sitoutumista yliopiston kirjastolaitoksen yhteistyöhön ja yhteisistä asioista tiedottamiseen. Jos esimerkiksi tiedekunnan opiskelijoista tavoitetaan vain yksi prosentti vastaamaan kyselyyn, voidaan perusteellisesti kysyä ovatko tulokset käyttökelpoisia ja vertailukelpoisia esimerkiksi sellaisten tiedekuntien tuloksiin, joissa vastaajia on suhteellisesti yli kymmenkertainen määrä. Toki tämä kertoo myös eroista siinä, kuinka tärkeänä eri tiedekuntiin kuuluvat ylipäänsä pitävät kirjastopalveluita ja siitä, pidetäänkö kirjastoa vain välttämättömänä tukipalveluna vai kiinteänä ja keskeisenä osana koko tutkimus- ja opetustyöskentelyä. Toisaalta esimerkiksi NELLI-portaali esitellään etusivullaan ”Helsingin yliopiston NELLI-portaaliksi”, ei siis nimenomaan Helsingin yliopiston *kirjastojen* palveluksi, joten voidaan kysyä, mieltävätkö esimerkiksi kaikki paljon elektronisia aineistoja käyttävät aina edes olevansa kirjastopalveluiden ääressä. Jos kirjastopalvelut näyttäytyisivät aina todella kirjastopalveluina, saattaisi tämä vaikuttaa myös palveluiden käyttäjien kuvaan kirjastoista muunakin kuin pelkinä kirjavarastoina.

---

<sup>7</sup> <http://www.webropol.fi>

<sup>8</sup> <http://itvision.org/fin/esittely.htm>

<sup>9</sup> <http://www.digium.fi>



## 8 Lopuksi

Helsingin yliopiston kirjastolaitos on keskellä yhtä historiansa suurimmista muutoksista sekä organisaatiotasolla että käytännön kirjastotyön ja asiakkaan saaman kirjastopalvelun osalta.

Vuoden 2010 alusta yliopistolla on neljä itsenäistä kampuskirjastoa, kirjastotoimintaa koordinoiva toimialajohto ja keskitetyistä palveluista vastaava kirjastopalveluosasto. Muutos näkyy eniten keskustassa, jossa viisi tiedekuntakirjastoa ja Opiskelijakirjasto yhdistyvät vuoteen 2012 mennessä saman katon alle keskustan yhteiseksi kampuskirjastoksi. Nykyisten yli kymmenen kirjastotoimipaikan sijaan palvelua on tuolloin keskustassa tarjolla kahdesta kirjastosta (kampuskirjasto ja Siltavuorenpenkereen Minerva-kirjasto).

Noin miljoonan niteen keskustakampuksen kirjasto tulee olemaan maan suurimpia tieteellisiä kirjastoja, jonka vaikutus ja näkyvyys pääkaupungin keskustassa on merkittävä myös yliopiston ulkopuolella. Samalla kehittyvät myös jo olemassa olevat kampuskirjastot Kumpulassa, Meilahdessa ja Viikissä.

Näkyvästi uudistuva ja alan kehitystä aktiivisesti seuraava kirjastolaitos toimii vahvana näyteikkunana ympäröivään yhteiskuntaan myös koko yliopistosta ja on tärkeä yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen väline ja kanava. Yliopiston kirjastojen tärkein tehtävä kuitenkin on tukea parhaalla mahdollisella tavalla yliopiston muita perustehtäviä eli tutkimusta ja opetusta. Kaikissa näissä tehtävissä on ensiarvoisen tärkeää saada ajantasaista ja mahdollisimman monipuolista ja laajaa palautetta kirjastojen asiakaskunnalta. Asiakaskysely on yksi keskeisistä tavoista kerätä asiakaspalautetta ja seurata kirjastopalveluiden laatua asiakkaan näkökulmasta. Kyselyn säännöllinen, hyvin organisoitu ja kunnolla suunniteltu toteuttaminen on tästä syystä hyvin tärkeää. Vielä tätäkin tärkeämpää on se, että kyselyn tuloksia hyödynnetään kirjastojen kehitystyössä ja esiin tulleisiin ongelma-kohtiin puututaan tehokkaasti.

## **LIITTEET**

LIITE I - Kyselylomake

<http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/kyselylomake2007.pdf>

LIITE II - Kirjastoyksiköiden raportit

[http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/kirjastojen\\_raportit2007.zip](http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/kirjastojen_raportit2007.zip)

LIITE III - Yhteiset tulokset 2007, taulukko

[http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/kaikki\\_kampukset2007.xls](http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/kaikki_kampukset2007.xls)



Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 51

Raportit ja selvitykset

Kirjastopalvelujen koordinointiyksikkö

ISBN 978-952-10-4737-4 (pdf)

ISSN 1795-5521

<http://www.helsinki.fi/julkaisut>